

**PERSEPSI PEGAWAI SEKRETARIAT DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KOTA SEMARANG TERHADAP
ADMINISTRASI SURAT MENYURAT MASUK DAN KELUAR**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Kelulusan
Program Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

S A M U N
NIM : 17.3323

SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI

(STIKOM) SEMARANG

TAHUN 2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui untuk Dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Semarang

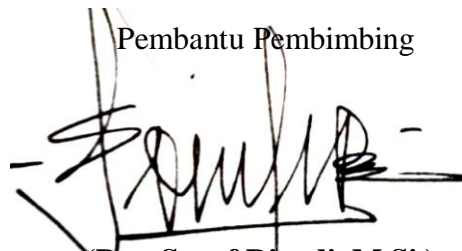
Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama



(Drs. Noor Irfan, M.I.Kom.)

Pembantu Pembimbing



(Drs. Sonef Riyadi, M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini telah disetujui dan diuji oleh Panitia Ujian Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Semarang pada :

Hari : Sabtu

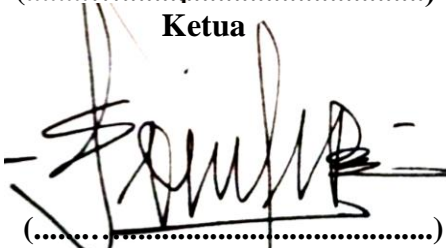
Tanggal : 14 Agustus 2021.

Panitia Ujian :


1. Drs. Noor Irfan, M.I.Kom.


(.....)
Ketua

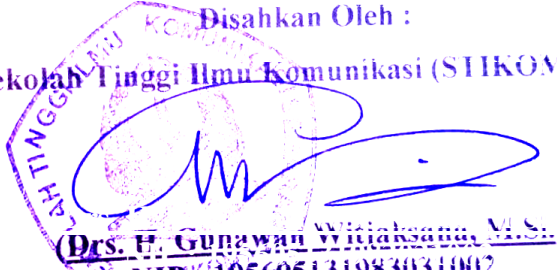
2. Drs. Sonef Riyadi, M.Si.


(.....)
Sekretaris

3. Syamsul Huda ,S.Sos.M.Si.


(.....)
Anggota

Disahkan Oleh :
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Semarang


(Drs. H. Gunawan Witiaksana, M.Si.)
SNIP: 195605131983031002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- Nama : Samun

- N I M : 17.3323

- Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul : “Persepsi Pegawai Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang Terhadap Administrasi Surat Menyurat Masuk dan Keluar”, adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Skripsi tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Skripsi dan gelar kesarjanaan yang saya peroleh dari Skripsi dimaksud.

Semarang, 14 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,

S A M U N

MOTTO

- ❖ *Inna a'malu bin niat (segala perbuatan tergantung pada niatnya).*
- ❖ *Anna dhofatu minal iman (kebersihan merupakan sebagian dari iman).*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini, saya persembahkan kepada :

- Iatri dan anak-anakku tercinta, sebagai penghargaan atas doa, dukungan yang selama ini selalu memberikan semangatku.
- Saudara-saudaraku yang memberikan dukungan secara moril selama ini.
- Teman-teman yang sudah membantu dan memberi semangat kepadaku.
- Almamater ku Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Semarang.
- Siapa saja yang ingin mengetahui karya tulisan ini.

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT., atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan judul : “Persepsi Pegawai Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang Terhadap Administrasi Surat Menyurat Masuk dan Keluar”. Pada keberhasilan penyusunan dalam menyelesaikan Skripsi, tidak lepas dari peran serta bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis.

Untuk itu semua, pada kesempatan yang berharga ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, antara lain kepada :

1. Kepada Yth. Bapak Drs. H. Gunawan Witjaksana, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Semarang, yang telah memberikan fasilitas administratif hingga terselesainya Skripsi ini.
2. Yth. Bpk. Drs. Noor Irfan, M.I.Kom. sebagai dosen Pembimbing Utama, yang senantiasa memberi bimbingan serta motivasi demi terselesainya Skripsi ini.
3. Drs. Sonef Riyadi, M.Si. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, dan dosen Pembantu Pembimbing, yang bersedia memberi petunjuk, saran serta waktu luangnya kepada penulis sehingga terselesaikannya Karya Ilmiah ini.
4. Kepada Yth. Bapak Ali, ST. MT., Selaku Kepala Disperkim Kota Semarang, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Istri, anak, dan orang terkasih, yang senantiasa memberikan doa serta memotivasi atas semangatnya dalam terwujudnya Skripsi ini.
6. Seluruh civitas akademika, karyawan serta teman-teman seangkatan yang kuliah STIKOM Semarang, terima kasih atas kebersamaannya dan persahabatannya selama ini.
7. Semua pihak termasuk Informan yang bekerja sebagai Ka. Sub. Bag. Umum dan Kepegawaian Disperkim Kota Semarang; Staf Administrasi Surat Menyurat Disperkim, Staf Bagian Undangan Pimpinan Disprkim, serta Staf Administrasi Surat Masuk, yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai dalam menggali data primer yang penulis butuhkan dalam penyusunan Skripsi.

Dari semua doa, motivasi serta bantuan yang ikhlas dari berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu oleh penulis, semoga senantiasa mendapatkan imbalan yang berlimpah dari Allah SWT. Melalui penulisan karya Skripsi ini, penulis menyadari masih memiliki banyak kekurangan yang jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan kemampuan pengalaman serta pengetahuan akan keilmuan. Demi kesempurnaan karya ini, penulis menerima saran atau masukan dari berbagai pihak yang bersifat membangaun, akan diterima dengan senang hati.

Demikian pengantar karya ilmiah ini, atas segala sesuatu serta kerjasamanya dari semua pihak, sebelumnya disampaikan banyak terima kasih.

Semarang, Agustus 2021
Hormat Kami,

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| ABSTRAKSI..... | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Kajian Teori | 8 |
| F. Kerangka Pikir | 21 |
| G. Metode Penelitian | 24 |

| | |
|---|----|
| BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | 36 |
| A. Sejarah Singkat Disperkom Kota Semarang | 36 |
| B. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi | 38 |
| C. Strategi dan Arah Kebijakan | 44 |
| D. Sumber Daya Manusia | 47 |
| E. Sarana dan Prasarana | 52 |
| BAB III DESKRIPSI HASIL PENELITIAN | 58 |
| A. Keberadaan Surat di Disperkim Kota Semarang | 59 |
| B. Persepsi Pegawai Terhadap Surat Masuk dan Keluar | 68 |
| BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN | 73 |
| A. Pokok Pokok Temuan | 73 |
| B. Pembahasan | 75 |
| BAB V PENUTUP | 88 |
| A. Kesimpulan | 88 |
| B. Saran-Saran | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 93 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN. | |

ABSTRAKSI

Berdasarkan masalah kajian yang diteliti, yaitu tentang persepsi Pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar, maka dalam penelitian ini mengambil lokasi di kompleks kantor Balai Kota Semarang, tepatnya Jl. Pemuda No. 148 Semarang. Pada proses persepsi ini tidak lepas adanya komunikasi organisasi, dimana surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang dapat dipersepsi pegawai, dan secara administratif sifatnya bisa masuk dan keluar dari kantor Disperkim. Dari permasalahan tersebut, maka perumusan masalahnya adalah; “Bagaimanakah persepsi pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar?”. Adapun tujuan penelitiannya adalah; Untuk mengetahui proses terjadinya persepsi pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar.

Sedangkan manfaat penelitian secara teoritis; Terkait adanya fenomena analisis keberadaan proses komunikasi organisasi, khususnya dalam pengelolaan pesan komunikasi dalam bentuk surat-menyurat yang berada dan dikelola oleh kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Pada manfaat praktisnya adalah; Kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, untuk pengelolaan pesan komunikasi tertulis melalui surat, terutama pada keberadaan staf administrasi sebagai ujung tombak administrasi surat-menyurat pada pendistribusian pesan komunikasi kepada *stakeholders*.

Dalam merealisasikan data kualitatif pada kajian ini, langkah yang ditempuh adalah menentukan informan, dengan teknik cuplikan *purposive sampling*, yang dijadikan informan, antara lain; Kabag. Sekretariat; Kasubag. Umum dan Kepegawaian; serta dua Pegawai yang mengelola surat masuk dan keluar. Dari informan tersebut, data kualitatif digali melalui teknik wawancara mendalam (*indepth-interviewing*), selanjutnya data diolah melalui tahap reduksi, verifikasi, serta analisis yang bersifat interaktif, dan selanjutnya data divalidasi melalui triangulasi data, serta disajikan dalam bentuk deskriptif serta diinterpretasikan.

Hasil penelitiannya adalah; Pada dasarnya semua pegawai atau karyawan kantor Disperkim Kota Semarang, yang menjadi informan, baik yang memiliki jabatan struktural pada Kepala Subbagian, Pengelola Surat, Bagian administrasi surat, serta Pengelola Undangan untuk Pimpinan. Pada dasarnya mereka telah mengetahui proses administrasi pengelolaan surat-menyurat di kantor ini, baik itu berupa surat masuk dan surat keluar. Selain itu, persepsi karyawan atau pegawai kantor Disperkim Kota Semarang, dalam administrasi surat-menyurat, maka persepsi seluruh pegawai dapat disimpulkan bahwa keberadaan surat masuk dan keluar, pengelolaan administrasinya sudah berjalan lancar, dan baik sesuai prosedur, dan hampir tidak ada kendala maupun hambatan yang berarti. Pengelolaan administrasi surat-menyurat dipandang sangat positif, artinya berjalan dengan baik, cepat, cermat, jika dilihat dari aspek pengelolaan komunikasi organisasi, khususnya pada bidang administrasi surat-menyurat sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam dinamisasi komunikasi organisasi, pada suatu perkantoran seperti Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, tidak lepas adanya proses komunikasi baik secara lisan maupun tulisan. Namun secara administratif di lingkungan perkantoran, komunikasi secara tulisan dalam bentuk surat-menyurat tidak kalah pentingnya dengan komunikasi secara verbal atau oral. Keadaan ini karena melalui kelancaran surat masuk dan keluar, dapat mencer mikan proses dinamisasi dan harmonisasi kondisi sehatnya organisasi atau dinas terkait, ditinjau dari sisi keformalan surat menyurat secara kedinasan. Dari fenomena itulah dapat menimbulkan penilaian atau persepsi staf atau pegawai terhadap keberadaan pendistribusian surat yang masuk dan keluar di dinas ini, sehingga dapat menimbulkan penilaian dinamisasi kinerja masing-masing bidang, terlebih di bidang kesekretariatan.

Seiring dengan dinamisasi proses komunikasi organisasi tersebut, maka dalam suatu institusi akan terdapat adanya perubahan untuk penyempurnaan kinerja secara efektif dan efisien setiap aparaturnya, seperti perubahan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka terjadi perubahan sebutan istilah yang dulunya disebut Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) berubah menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Atas perubahan istilah yang ada, pada saat ini Dinas Perumahan dan kawasan Permukiman Kota

Semarang, merupakan OPD baru gabungan dari beberapa Dinas teknis, antara lain yaitu; Dinas Tata Kota dan Perumahan (DTKP), Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame (PJPR), Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP), Serta Dinas Pengelola Sumber Daya Alam dan Energi Sumber Daya Mineral (PSDA & ESDM). Dari penyatuan 4 (empat) Dinas tersebut, akhirnya menjadi satu OPD, yang merupakan perampingan sumber daya yang efektif dan potensial demi kelangsungan pembangunan kota Semarang, sehingga diharapkan mampu memberikan partisipasi secara realistis bagi terwujudnya Visi Kota Semarang, yaitu; “Semarang kota perdagangan dan jasa yang hebat menuju masyarakat semakin sejahtera”.

Selain OPD Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Semarang, keberadaannya dapat menunjang Visi Kota Semarang, maka dinas ini juga dapat menunjang realisasi ke-4 (Empat) Misi, khususnya misi ke 3 (Tiga) yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah; “Mewujudkan kota metro politan yang dinamis berwawasan lingkungan. Misi ini mengandung arti, bahwa pembangunan di arahkan pada peningkatan perkembangan infrastruktur wilayah secara efektif dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Kota Semarang dan tetap memperhatikan konsep pembangunan yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.

Dengan dasar itulah Dinas Perumahan dan Kawasan Pemerintah Kota Semarang, mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah di bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Pembentukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota

Semarang berdasarkan Perda. Nomor; 14 tahun 2016 tentang pembentukan, organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kota Semarang yang di tindak lanjuti dengan peraturan Wali Kota Semarang Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang di uraikan kedalam masing–masing Sub. Unit Kerja, yaitu :

- A. Kepala Dinas.
- B. Sekertariat terdiri :
 - 1. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
 - 2. Sub Bagian Keuangan dan Aset; dan
 - 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- C. Bidang Pertamanan dan Pemakaman terdiri :
- D. Bidang Parasarana, Sarana dan Utilitas Umum terdiri dari :
- E. Bidang Permukiman terdiri dari :
- F. Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, terdiri dari :
(Renstra DPKP Kota Semarang, 2016; II-1).

Sesuai dengan tema pada kajian ini yaitu tentang persepsi staf Bidang Sekretariat terhadap surat masuk dan keluar, maka fokus kajian diarahkan pada Sekertariat dinas terkait yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, dan mensikronesasikan, membina mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kesekretariat; Bidang Pertamanan dan Pemakaman; Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan UPTD. Kesemuanya itu dalam pelayanan administrasi surat–menyurat ada di sekretariat, khususnya di Kasubag. Umum dan Kepegawaian, karena bagian ini yang melayani administrasi surat–menyurat masuk maupun keluar.

Dalam kegiatan kerja sehari–hari di dinas ini, ketertiban dan kelancaran surat–menyurat, merupakan faktor penting dalam kepengurusan administrasi per-

kantoran. Dalam kepengurusan ketata-usahaan organisasi seperti dinas ini, tidak lepas adanya proses surat-menyurat untuk menjaga kelancaran administrasi guna menunjang keefektifan kinerja dan terpenuhi akan manfaat yang diinginkan. Pengelolaan tata usaha proses surat-menyurat, merupakan bagian dari proses komunikasi organisasi yang dituangkan dalam pesan tertulis dalam bentuk sebuah surat, sehingga dapat diwujudkan pada setiap aktifitas menghimpun, mencatat, memgelolah mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Aktifitas ini biasanya bagian tugas tata usaha berkaitan dengan keterangan, surat-menyurat dan warkat-warkat yang ada di Bagian Sekretarian Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Karena itulah sekretariat atau tata usaha sering disebut pekerjaan tulis menulis maka tercipta warkat yang kemudian terkumpul menjadi arsip.

Dari kegiatan di atas, maka akan tercipta proses komunikasi tertulis yang tidak dapat di lupakan keberadaanya, bahkan masih tetep kokoh tercapai seolah tidak bisa tergantikan oleh berbagai peralatan komunikasi yang canggih apapun, adapun komunikasi tertulis tersebut adalah berupa pesan dalam bentuk surat. Surat dapat diasumsikan sehelai kertas atau lebih yang digunakan untuk mengadakan komunikasi secara tertulis. Sampai saat ini surat masih digunakan sampai sekarang, karena surat masih memiliki kelebihan di bandingkan dengan sarana komunikasi lainnya, kelebihan tersebut karena surat lebih peraktis, efektif dan ekonomis. Surat berfungsi sebagai sarana komunikasi juga berfungsi sebagai pengingat, bahkan menjadi bahan bukti hitam diatas-putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data alat pengingat, jaminan, wakil, serta alat promosi.

Dari keberadaan surat-menyurat yang menjadi bagian dari proses komunikasi organisasi pada perkantoran, maka untuk mengetahui keluar dan masuknya surat di dinas ini, peneliti melalui observasi pendahuluan yang dilakukan di kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Pada kegiatan seluruh surat-menyurat di kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman yang meliputi surat masuk dan keluar ditangani oleh dua orang pegawai. Selain itu cara penanganan suratnya pun cukup sederhana, yaitu pencatatan surat masih bergantung pada buku agenda saja. Padahal pada tahun 2020 sampai bulan Desember saja sudah ada 8.446 surat masuk dan surat keluar pada kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang belum lagi ditambah surat-surat yang lain, lebih jelasnya lihat tabel berikut ini.

Tabel : I.1

Pelayanan Surat Masuk dan Keluar

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, Tahun 2020

| No | Jenis Pelayanan Surat Masuk dan Keluar | Jumlah | Keterangan |
|----|--|--------|------------|
| 1 | Surat Undangan | 752 | |
| 2 | Surat Permohonan Makam | 1253 | |
| 3 | Surat Ijin Perpanjangan Makam | 2255 | |
| 4 | Surat Ijin Penebangan Pohon | 625 | |
| 5 | Surat Permohonan RTLH | 820 | |
| 6 | Surat Permohonan PJU | 525 | |
| 7 | Surat Permohonan PSU | 735 | |
| 8 | Surat Permohonan Rusun | 1325 | |
| 9 | Surat Ijin Penelitian | 52 | |
| 10 | Surat Ijin PKL | 64 | |
| 11 | Surat Keterangan dll. | 40 | |
| | | 8446 | |

Sumber : Bag. Umum dan Kepegawaian DPKP. Kota Semarang, 2020.

Menurut data tentang surat-menyurat di kantor dinas yang dikaji di atas, maka meskipun banyaknya proses komunikasi organisasi melalui penyampaian

pesan dari institusi yang satu ke instansi lainnya melalui surat, kiranya Kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang tetap mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan baik. Misalnya dapat membuat dan mengirim surat keluar dengan cepat dan tepat tujuan, maupun melaksanakan pengadaan dokumen yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat, dan lain sebagainya. Namun dalam kenyataan pada kantor dinas ini, proses surat-menyurat masih mengalami beberapa kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Adapun kendala-kendala yang muncul dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, antara lain kadangkala seperti tidak semua surat diserahkan ke petugas pengelola surat untuk diarsipkan, tetapi masih disimpan di masing-masing bidang yang berkepentingan atau tujuan dari surat tersebut keberadaannya tidak jelas.

Melalui adanya keberadaan seperti itu, maka petugas hanya mengarsip surat yang di disposisi dan diserahkan ke petugas pengelola surat saja, dan terkadang petugas lupa memberi nomor surat keluar, dan ada juga alamat tujuan yang salah, serta terdapat pegawai yang meminjam surat dan pada waktunya pengembalian surat tersebut, pegawai yang bersangkutan dalam mengembalikan surat tanpa memberi tahu petugas pengelola surat, sehingga terjadi kesalahan tempat dalam mengembalikan surat. Dari keteledoran itulah pada waktu surat diperlukan kembali, surat tersebut susah ditemukan keberadaannya. Keadaan ini sering terjadi, karena dari sekian banyak surat yang masuk tiap hari pada bagian umum yang merupakan pintu masuk bagi semua surat yang diterima kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, hanya dikelola oleh karyawan tertentu saja yang membidangi kearsipan, dengan latar belakang pendidikan

hanya SLTA saja. Keberadaan jumlah staf yang membidangi surat-menyurat ini dirasa kurang memadai, bila dibandingkan dengan banyaknya jumlah surat yang masuk setiap harinya. Sesuai dengan fenomena di atas, dapat diketahui mengenai pentingnya peranan surat-menyurat dalam proses komunikasi organisasi pada bentuk pesan tertulis berupa surat bagi suatu organisasi/instansi dalam cara pengelolanya. Sehingga pada kejadian tersebut perlu dicermati, serta dianalisis menurut kaidah keilmuan yang berlaku.

B. Perumusan Masalah.

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, maka pada kesempatan ini, penulis perlu mengutarakan perumusan masalah kajiannya, adalah; “Bagaimana-
kah persepsi pegawai sekretariat Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Semarang terhadap administrasi surat-menyurat masuk dan keluar ?”.

C. Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan latarbelakang serta perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan kajian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah; Untuk mengetahui persepsi pegawai sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang terhadap administrasi surat menyurat baik yang masuk maupun yang keluar.

D. Manfaat Penelitian.

Terkain terhadap permasalahan kajian tentang persepsi staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Semarang terhadap Adminis-

trasi surat-menyurat yang masuk maupun keluar, maka pada penelitian ini kelak diharapkan memiliki manfaat, antara lain :

1. Manfaat Teoritis :

Pada kajian ini diharapkan memiliki manfaat secara keilmuan, terkait analisis fenomena keberadaan proses komunikasi organisasi, khususnya dalam pengelolaan pesan komunikasi dalam bentuk surat-menyurat yang berada dan dikelola oleh kanto Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Keberadaan kegiatan administrasi surat-menyurat yang ada diinstansi ini, apakah sudah sesuai dan tepat, mengingat staf administrasilah sebagai salah satu penentu utama dalam pengelolahan administrasi surat-menyurat, apakah sudah sangat efektif baik dalam hal komunikasi dan tempat dalam mengelola persuratan.

2. Manfaat Praktis :

Kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, untuk pengelolaan pesan komunikasi tertulis melalui surat, terutama pada keberadaan staf adminitrasi sebagai ujung tombak administrasi surat-menyurat pada pendistribusian pesan komunikasi kepada *stakeholders*. Khususnya pada aspek administrasi surat-menyurat bagi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Dengan analisis kajjian yang dilaksanakan diharapkan akan bisa menjadi masukan untuk semakin memperbaiki adminitrasi yang sesuai, dan kedepannya mendapat apresiasi yang lebih baik dari *stakeholders*.

E. Kajian Teori.

Dalam penelitian guna mengungkapkan suatu fenomena tentang persepsi staf atau karyawan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang

terhadap proses surat-menyurat, atau pendistribusian pesan secara tertulis dan bersifat formal. Pada kajian ini, perlu adanya pijakan konsep keilmuan yang mendasarinya (*scientific*) menurut permasalahan yang tengah dikaji atau dianalisis. Adapun pijakan tersebut, dapat berupa konsep keilmuan maupun teori yang sesuai dengan permasalahan. Karena dalam kajian penelitian, teori merupakan sumber dari orientasi penelitian, yang mampu mengontruksikan berbagai kajian keilmuan. Sehingga teori dalam suatu penelitian begitu amat penting, melalui teori dapat juga sebagai jalan dalam berfikir serta melihat berbagai fenomena yang ada pada dunia.

Keadaan tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan James Anderson dalam bukunya Stephen W. Littlejohn yang berjudul *Theories of Human Communication* menyatakan atau mengasumsikan tentang teori adalah sebagai berikut : “*Theory...contains a set of instructions for reading the world and acting in it...*” (teori berisikan seperangkat berbagai intruksi untuk mengetahui berbagai fenomena yang ada pada dunia dan aktivitasnya) (2002: 20). Dari ungkapan tersebut, maka teori dapat berisikan tentang pengetahuan maupun pengalaman dari peneliti yang dikonsepsikan dalam suatu rujukan teoritis yang bersifat universal, sehingga dapat diaplikasikan dalam setiap kehidupan individu, kelompok, maupun bermasyarakat, seperti halnya suatu organisasi pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, terkait persepsi stafnya terhadap proses surat-menyurat. Untuk memperjelas atau mendeskripsikan realiti fenomena kajian yang dianalisis, maka pada kesempatan ini perlu dikemukakan

beberapa konsep atau teori sebagai landasan ataupun acuan kajian pada paparan berikut ini.

1. Persepsi Pegawai.

Untuk menganalisis tentang persepsi pegawai atau staf Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, terhadap proses surat menyurat yang masuk dan keluar. Seharusnya perlu dirujuk terlebih dulu tentang konsep atau teori sekitar tentang makna persepsi, adapun pengertian tentang arti persepsi menurut Jalaludin Rahmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi, mengemukakan pendapatnya bahwa persepsi adalah; “Pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan” (2005:51). Dari pengertian tentang makna persepsi, maka dalam kajian ini diharapkan akan dimengerti tentang keberadaan proses masuk dan keluarnya surat, sebagai objek atau peristiwa yang dapat dilihat ataupun dicermati oleh setiap staf atau karyawan yang membidangi pekerjaan ini pada kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, sehingga karyawan tersebut bisa menyimpulkan dan menafsirkan pendistribusian surat-menyurat yang ada di kantor ini.

Namun sebelum karyawan menyimpulkan dan menafsirkan tentang objek yang mereka tekuni selama ini, seperti penanganan surat-menyurat yang masuk dan keluar dari institusi ini. Kiranya setiap karyawan yang menekuni bidang tersebut, akan senantiasa memperhatikan bidang pekerjaan yang ditekuninya melalui kapasitas indera yang mereka miliki. Sehingga pada waktu mempersepsi hendak menggunakan indera yang dimiliki karyawan. Keadaan ini, seperti dikemukakan Bimo Walgito dalam bukunya Pengantar Psikologi Umum yang menyatakan; “Persepsi

ini, merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui indera atau juga disebut proses *sensoris*" (2009: 87).

Melalui kemampuan indera yang dimiliki setiap karyawan yang membidangi surat-menyurat di dinas ini, tentu dalam mempersepsi akan memperhatikan surat yang masuk ataupun keluar sebagai objek, dimana perhatian dimaksud akan ditunjang oleh keakuratan indera yang dimilikinya, sehingga persepsi ataupun interpretasi tentang makna surat dimaksud akan terwujud. Kondisi tersebut akan terjadi pada staf yang membidangi surat-menyurat, dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

- a. Objek yang dipersepsi
- b. Alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf.
- c. Perhatian, (Jalanuddin Rakhmat, 2005: 52).

Dengan adanya faktor dimaksud, maka dapat dimengerti bahwa yang dimaksud objek menimbulkan adanya stimulus yang mengenai alat indera karyawan institusi ini. Sehingga stimulus tersebut datang dari luar individu yang bersangkutan. Adapun objek yang dipersepsi sangat banyak, yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan sebagai manusia, dan selain itu manusia itu sendiri dapat pula menjadi objek persepsi. Objek persepsi yang begitu banyak maka secara umum dapat diklasifikasikan menjadi objek yang berupa manusia (*person perception* atau *social perception*) dan objek non manusia (*non social perception/thing perception*).

Sedangkan yang dimaksud alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf yang dimiliki staf atau karyawan, adalah alat indera yang merupakan suatu alat utama untuk menerima stimulus seperti mata dan telinga, alat indera merupakan syarat utama ketika terjadi suatu persepsi, selain itu harus terdapat pula syaraf sensorik sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima oleh susunan syaraf untuk menghubungkan stimulus yang ada ke pusat syaraf yang bekerja, seperti kelenjar-kelenjar syaraf menghubungkan stimulus ke otak manusia.

Sesuai dengan adanya proses itu semua, maka setiap karyawan yang membidangi surat-menyurat akan timbul adanya perhatian, yang merupakan proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadarannya. Dimana setiap karyawan yang bekerja dalam mengadakan persepsi objek yang mereka kerjakan akan diperlukan perhatian. Kondisi itu semua dikarenakan juga, merupakan suatu langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi terhadap stimulus yang berupa surat masuk dan keluar.

Melalui faktor itulah, persepsi pegawai atau karyawan yang bekerja di bagian sekretarian dinas ini dapat berlangsung, terlebih bagi karyawan yang membidangi surat-menyurat. Namun untuk lebih mendalami terbentuknya persepsi pada diri karyawan, tentu terbentuknya persepsi yang ada pada diri pegawai dapat pula dipengaruhi keberadaan psikologis karyawan itu sendiri, maupun juga dipengaruhi oleh suasana atau situasional karyawan sedang bekerja. Keadaan ini sesuai dengan pandangan Miftah Toha, tentang faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang atau pegawai sekretariat, yang terbangun dalam pikirannya

sehingga setiap individu persepsinya berbeda-beda satu dengan yang lainnya, dengan memperhatikan faktor sebagai berikut:

- a. Faktor internal, berupa kondisi perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan, minat dan motivasi.
- b. Faktor eksternal, berupa latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebudayaan sekitar, keberlawanan, pengulangan gerakan, hal-hal baru dan familier atau ketidakasingan terhadap suatu objek (2003: 154).

Dengan adanya konsepsi tentang faktor internal serta eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi, maka kedua faktor tersebut dapat membentuk pengalaman serta pengetahuan yang diperolehnya sepanjang mereka hidup dan bekerja, sehingga faktor tersebut dapat mempengaruhi terbentuknya persepsi pada diri individu pegawai yang membidangi surat menyurat di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Misalnya faktor internal, dapat berupa jenis kelamin pegawai, kondisi personalitinya bisa berupa penyabar ataupun temperamen, keadaan sikap saat bekerja bisa berupa sikap humoris atau serius. Sedangkan faktor eksternal yang melingkupi pegawai, bisa berupa faktor budaya, keberadaan keluarga, serta lingkungan pergaulan dimana pegawai atau karyawan bersosialisasi.

Selain itu proses pembentukan persepsi menurut pendapat dari Kenneth K. Nelson dan Edward M. Bodaken, dalam Deddy Mulyana menyebutkan bahwa: “Persepsi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu; seleksi, organisasi, dan interpretasi” (2005: 75). Adapun yang dimaksud seleksi sebenarnya mencakup sensasi dan atensi, sedangkan melekat pada interpretasi, yang dapat diartikan sebagai suatu rangsangan bersama terhadap rangsangan lainnya sehingga menjadi suatu keselu-

ruhan atau sistem organisasi yang bermakna. Sedangkan menurut Deddy Mulyana (2005; 169) mengemukakan; “Sebenarnya, ketiga tahap persepsi (sensasi, atensi, interpretasi atau seleksi, organisasi dan interpretasi) tidak dapat dibedakan secara tegas, kapan satu tahap berakhir dan kapan tahap berikutnya mulai. Dalam banyak kasus ketiga tahap tersebut berlangsung nyaris serempak”.

Sesuai dengan pengertian tersebut, maka atensi tidak terelakkan karena sebelum kita merespons atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, kita harus terlebih dulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Ini berarti bahwa persepsi mensyaratkan kehadiran suatu objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain dan juga diri sendiri. Pada sisi lain tahap terpenting dalam persepsi adalah interpretasi atas informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih indra kita. Namun, ketika terdapat proses persepsi tidak dapat menginterpretasikan makna setiap objek secara langsung, melainkan menginterpretasikan makna informasi yang anda percayai mewakili objek tersebut.

Seiring dengan pengertian proses berlangsungnya persepsi yang dapat terjadi bagi pegawai yang bekerja di sekretarian institusi ini, khususnya yang membidangi surat-menyurat, dalam mempersepsi keberadaan surat-surat yang ada di kantor dinas terkait. Pada kesempatan ini pula Miftah Toha (2003: 145), memperjelas proses terbentuknya persepsi yang didasari pada beberapa tahapan, antara lain yaitu :

- a) **Stimulus** (Rangsangan); Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b) **Registrasi**; Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau

melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftar semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

- c) **Interpretasi**; Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Mengingat terbentuknya persepsi seseorang atau pegawai dengan adanya tahapan di atas, maka dalam proses adanya persepsi dalam diri pegawai tidak lepas adanya stimulus sebagai objek yang berupa adanya keberadaan surat-surat di kantor ini, baik itu surat masuk ataupun surat keluar. Melalui stimulus itulah, kemudian indera yang dimiliki manusia atau pegawai, secara elementer atau mendasar akan bekerja ataupun mengindra secara spontan, seiring pegawai itu melaksanakan kegiatan bidang pekerjaannya dalam menata, mencatat, serta mengarsipkan surat-surat yang ada pada bagian pekerjaannya.

Dengan adanya rangkaian peristiwa atau kegiatan itulah, maka pegawai sekretariat di dinas ini yang membidangi surat-menyurat, biasanya akan membaca surat masuk yang ada, selanjutnya mencatat dan mengagendakannya dalam buku agenda, sehingga surat yang masuk dan keluar dapat tercatat di buku agenda tersebut. Dari semua kegiatan itulah akhirnya dalam diri pegawai pada bidang tersebut akan nampak adanya interpretasi terhadap surat-surat yang di kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang.

Setelah diketahui adanya konsepsi yang dirujuk tentang terbentuknya persepsi pada diri pegawai di institusi yang ada, maka untuk mengetahui tentang makna pegawai yang mempersepsi terhadap keberadaan surat yang masuk dan keluar di kantor ini. Perlu dikemukakan konsepsi tentang pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah, dengan sebutan pegawai negeri sipil yang bekerja di

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang umumnya, serta khususnya bekerja di bagian sekretariat kantor dinas ini. Adapun pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya), “Negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi pegawai negeri sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara” (Poerwadarminta, 1986; 478).

Sedangkan pengertiannya secara *Stipulatif* (persyaratan) Pegawai Negeri Sipil terdapat pada pasal 1 ayat 1 Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 8 Tahun 1974, tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan bahwa; “Pegawai Negeri Sipil adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku” (1999; 2). Selain itu terdapat pula pengertian Pegawai Negeri Sipil pada pasal 1 ayat 3 Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan; “Pegawai Negeri Sipil yaitu warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan” (2014; 3).

Jadi dengan adanya konsepsi pengertian persepsi, mekanisme munculnya persepsi pada diri individu atau pegawai, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka aktifitas pegawai dalam mempersepsi surat-menyurat di instansi tersebut akan nampak pada setiap bidang pekerjaannya, sehingga fenomena pada

kajian ini dapat dicermati dan dianalisis dari perspektif Ilmu Komunikasi. Terlebih konsepsi tentang PNS dapat dirujuk dari Undang Undang yang membidangi PNS sehingga secara hukum keberadaan pegawai yang bekerja di bagian sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang ini, keberadaannya legal formal untuk dikaji lebih lanjut serta secara detail, dan mendalam secara keilmuan.

2. Pengertian Surat.

Sesuai dengan tema pada kajian ini yaitu tentang persepsi staf atau pegawai Bidang Sekretariat terhadap surat masuk dan keluar, maka fokus kajian diarahkan pada sekretariat dinas terkait yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Bagian ini mempunyai tugas diantaranya; Merencanakan, mengkoordinasikan, dan mensinkronisasikan, membina mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kesekretariatan pada Bidang Pertamanan dan Pemakaman; Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, serta UPTD. Kesemuanya tugas itu dalam pelayanan administrasi surat–menyurat ada di sekretariat, khususnya di Kasubag. Umum dan Kepegawaian. Adapun salah satu tugas dari Kasubag. Tersebut, adalah bagian yang melayani administrasi surat–menyurat masuk maupun keluar di kantor dinas ini.

Dalam melaksanakan kegiatan kerja sehari–hari pada dinas ini, ketertiban dan kelancaran surat–menyurat, merupakan faktor penting dalam kepengurusan administrasi perkantoran. Terkait keberadaan surat–menyurat, serta kepengurusan ketata–usaha organisasi seperti instansi pemerintah ataupun swasta. Pada proses

surat-menyurat dituntut terjaganya kelancaran administrasi guna menunjang ke-efektifan kinerja dan terpenuhi akan manfaat yang diinginkan. Pengelolaan tata usaha proses surat-menyurat adalah segenap aktifitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Untuk kepentingan kelangsungan lembaga atau organisasi dalam berkomunikasi lewat pesan tertulis dalam bentuk surat, pada kesempatan ini perlu dirujuk pengertian surat, adalah; “Salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi atau orang organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi atau organisasi). Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan dan sebagainya” (Yatimah, 2013: 123).

Dengan adanya pengertian makna surat tersebut di atas, maka informasi yang ada di masyarakat kota Semarang, yang terkait proses kerja yang berhubungan dengan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, secara administrasi formal, dapat mengirim surat keinstitusi ini sebagai surat masuk, sehingga lembaga terkait dapat memberi jawaban terhadap surat tersebut, sebagai surat keluar. Sampai saat ini surat merupakan sebagai sarana pemberian informasi yang bersifat tertulis, maka surat masih digunakan sampai sekarang. Karena surat masih memiliki kelebihan di bandingkan dengan sarana komunikasi lainnya, kelebihan tersebut karena surat lebih peraktis, efektif dan eknomis. Surat berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai pengingat, bahan bukti hitam diatas-putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data alat pengingat,

jaminan, wakil, bahkan menunjukkan sebagai sarana atau alat keberadaan institusi tersebut.

Pada dinamisasi praktek kerja dalam suatu organisasi pemerintah, seperti keberadaan surat yang hendak dianalisis pada dinas ini, maka keberadaan surat menurut prosedur pengurusannya, menurut Wursanto dibagi menjadi dua yaitu; “Surat masuk dan surat keluar” (2003: 104). Pengertian surat masuk adalah, semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun yang diterima melalui kurir dengan mempergunakan buku pengiriman/ekspedisi. Sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditunjukkan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain.

Adapun menurut pandangan Widjadja (2002: 30), prosedur pengelolaan surat masuk yang meliputi; “Pengelompokkan surat, membuka surat, pemeriksaan surat, pencatatan surat dan pendistribusikan surat, sedangkan untuk surat keluar meliputi; pembuatan konsep, persetujuan konsep, pengertian surat, pemberian nomor, penyusunan surat, pengiriman surat”. Sehingga pengelola surat pada kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Semarang yaitu ada pada Bagian Umum dan Kepegawaian, dapat mengacu pada pengelolaan surat yang ada. Sedangkan pada Bagian Umum dan Kepegawaian pada Kantor dinas ini, adalah bagian yang mengurus kegiatan administrasi termasuk mengurus jalannya surat masuk dan surat keluar.

Pengelolaan surat dalam kajian ini, merupakan suatu proses atau kegiatan dalam suatu organisasi dalam pencapaian tujuan dengan menggunakan sumber daya yang ada, baik dimulai dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, peminjaman, penyusutan sampai dengan kegiatan pemusnahan surat. Karena itulah, maka menurut Yatimah (2013: 122), surat memiliki beberapa fungsi, baik secara umum, adalah sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Sedangkan fungsi surat secara khusus, adalah sebagai berikut :

- a. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karena itu, isi surat merupakgambaran mentalitas pengirim.
- b. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
- c. Pedoman untuk bertindak, seperti suratkeputusan atau surat instruksi.
- d. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
- e. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
- f. Dokumenhistoris (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
- g. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.

Jadi sesuai dengan fungsi keberadaan surat di suatu kantor ataupun organisasi seperti di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, maka surat memiliki fungsi yang begitu penting termasuk bisa mewakili pejabat penyelenggara pemerintahan, bukti adanya informasi yang disampaikan berupa kata-kata yang tertulis dalam surat, menjadi bukti autentik perhatian pemerintah terhadap masyarakatnya, serta dapat menjadi dokumen bagi generasi berikutnya. Begitu pentingnya surat sebagai dokumen negara, baik itu surat yang masuk ke kantor pemerintah dari masyarakatnya, maka pada umumnya pemerintah melalui Organisasi Pemerintah Daerah (OPD), akan memberikan respon atau jawaban terhadap surat yang ada tersebut. Berkenaan keberadaan surat yang masuk mau-

pun keluar yang ada pada kantor ini, maka menurut isinya surat dapat dibedakan menjadi beberapa macam, antara lain sebagai berikut :

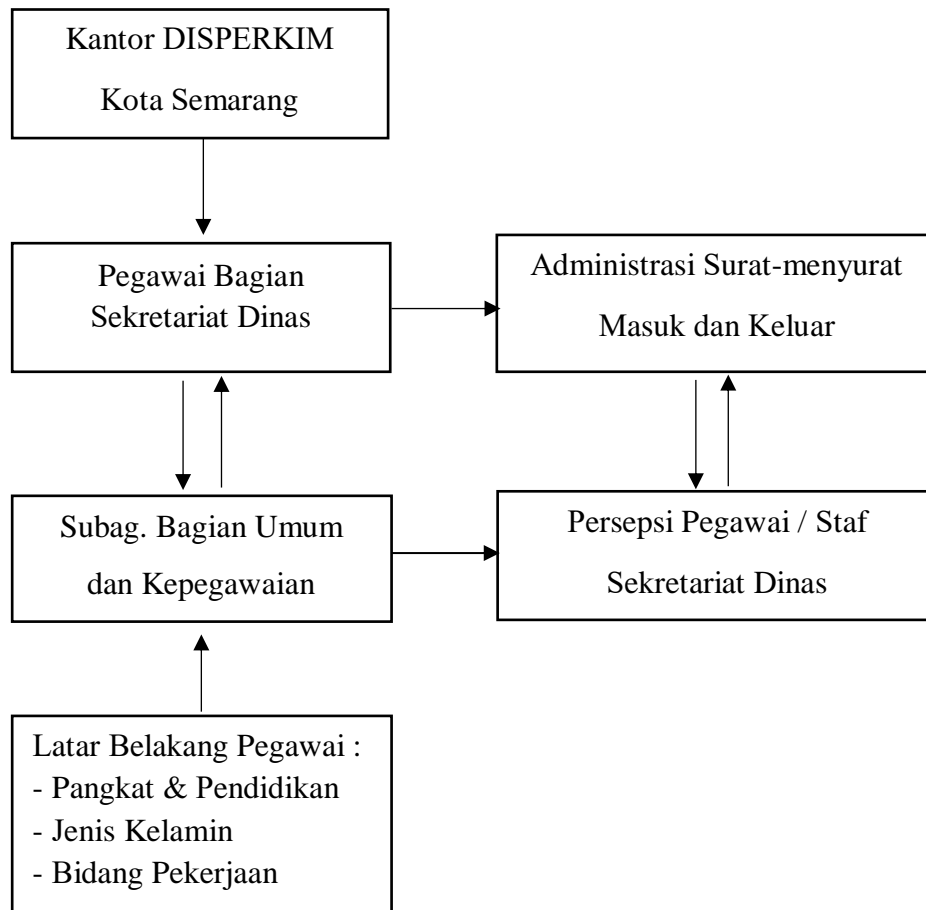
- a. Surat sangat rahasia adalah; Surat yang berisi dokumen atau naskah yang sangat penting yang berhubungan dengan keamanan negara ataupun rahasia pribadi seseorang. Surat seperti ini berhubungan erat dengan keamanan negara, dan biasanya diberi tanda “RHS” atau “SR”.
- b. Surat rahasia adalah; Surat yang berisidokumen penting yang hanya diketahui oleh pejabat yang berhak menerimanya.
- c. Surat biasa adalah; Surat yang berisi masalah umum dan biasa, bukan rahasia, yaitu bila diketahui orang lain tidak merugikan lembaga atau pejabat yang bersangkutan (Yatimah, 2013; 124).

Melalui konsepsi tentang sifat isi surat itulah, maka surat-menyurat yang ditangani oleh bidang kesekretariatan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, pada umumnya klasifikasi fisiknya biasa. Hal ini mengingat keberadaan dinas ini, bidang kerjanya adalah melayani masyarakat, baik terkait izin tentang pemakaman warga, menebang pohon di tepi jalan, maupun memberikan layanan yang bersifat sosial dalam menyediakan sarana fasilitas umum yang kebanyakan dibutuhkan warga kota Semarang. Demikian dinamisasi administrasi surat-menyurat yang terdapat di dinas terkait, sehingga surat yang masuk maupun keluar dapat dikelola oleh Bagian Kesekretariatan, agar yang menangani bidang ini dapat mempersepsi keberadaan surat dalam proses administrasi komunikasi organisasi institusi terkait.

F. Kerangka Pikir.

Sejalan dengan permasalahan yang dikaji yaitu tentang persepsi pegawai terhadap surat yang masuk dan keluar di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, serta memperhatikan berbagai konsep atau teori, ma

-ka pada kesempatan ini, akan dikemukakan kerangka pemikiran yang sesuai dengan tema kajian tersebut. Adapun matrik selengkapya, adalah sebagai berikut :



Sesuai dengan matrik kerangka pikir di atas, maka matrik atau bagan tersebut dapat dijelaskan bahwa kajian permasalahan ini berada di kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang, khususnya Bagian Kesekretariatan yang menangani keberadaan surat-menyurat, pada Subag. Bagian Umum dan Kepegawaian. Dari pelaksanaan setiap masing-masing bagian dalam bidang pekerjaanya, maka tidak lepas adanya surat-menyurat, baik itu dengan adanya surat masuk ke kantor dinas yang datang dari masyarakat ataupun

institusi organisasi lainnya. Sedangkan surat yang masuk itu, kadang butuh balasan, sehingga dalam hal ini akan terdapat adanya surat yang keluar dari kantor dinas ini.

Dari keberadaan surat yang masuk dan keluar itulah, akan terdapat adanya kegiatan administrasi persuratan, misalnya ketika ada surat masuk, tentu akan diagenda ke dalam buku agenda, selanjutnya dimintakan disposisi kepada pimpinan terkait dalam kantor dinas ini. Melalui surat yang masuk itu, tentunya akan memerlukan jawaban secara tertulis juga, sehingga bagian surat menyurat akan membuat surat jawaban, baik itu memberikan penomoran surat, klasifikasi / sifat surat, serta perihal surat yang menyangkut isi surat, sehingga akhirnya dibubuhi tanda-tangan oleh pimpinan kantor yang ada.

Melalui dinamisasi administrasi surat itulah, maka keberadaan surat-menyurat yang terdapat di kantor dinas ini, pendistribusian surat yang ada dapat dicermati oleh setiap karyawan atau pegawai yang membidangnya, sehingga fenomena keberadaan surat dapat diendera sebagai stimulus yang bisa dipersepsinya. Namun ketika pegawai di bagian kesekretarian dalam mempersepsi surat, tentu akan dilatarbelakangi oleh pakat golongan, serta pendidikannya, termasuk jenis kelamin pegawai, ataupun bidang pekerjaan yang mereka tekuni selama ini. Jadi dari fenomena itu, pada kesempatan ini data dalam kajian ini hendak diungkap melalui kajian kualitatif, yang bersifat studi kasus.

G. Metode Penelitian.

1. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, dengan alamat di Jl. Pemuda No. 148 Semarang, dengan Kode Pos; 50132. Keadaan ini sesuai dengan masalah kajian, yaitu tentang persepsi pegawai atau staf sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang terhadap keberadaan surat yang masuk dan keluar. Melalui lokasi inilah, data kualitatif hendak digali dari pegawai yang bekerjanya membidangi surat-menyurat.

Adapun pegawai yang mengelola keberadaan surat-menyurat berada di Bagian Kesekretariatan, khususnya pada Subag. Bagian Umum dan Kepegawaian. Melalui beberapa pegawai sebagai subjek kajian, maka nantinya peneliti akan menggali data kualitatif, dengan langkah melakukan wawancara yang bersifat mendalam terkait pegawai mempersepsi terhadap surat yang masuk dan keluar di kantor ini.

2. Jenis Penelitian.

Penelitian yang mengkaji tentang persepsi pegawai kantor Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, terhadap surat masuk dan keluar di kantor ini, menggunakan metode pendekatan kualitatif bersifat deskriptif, pada pendekatan metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Lexy J. Moleong; "Pendekatan deskriptif ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara *holistic* (utuh). Dalam hal ini tidak bo-

leh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan” (Moleong, 2007:4).

Sedangkan untuk mengetahui makna tentang penelitian yang bersifat deskriptif adalah; “Suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya” (Sukmadinata, 2006: 72).

3. Bentuk dan Strategi Penelitian.

Sesuai dengan lokasi serta jenis penelitian, yang mengambil tema kajian tentang persepsi pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap keberadaan surat yang masuk dan keluar, maka pada kajian ini adalah berbentuk penelitian dasar (*basic research*) dengan strategi pendekatan bersifat studi kasus. Dari masalah penelitian tersebut, seyogjanya kasus yang hendak digeneralisasikan dan dicermati adalah tentang persepsi pegawai atau staf terhadap surat yang masuk dan keluar di kantor tersebut. Melalui kasus inilah, maka hendak dirujuk mengenai indikasi-indikasi yang terdapat pada cacah kasus sebagai amatan ataupun kajian. Dari pengertian tersebut sesuai dengan yang dikemukakan H.B. Sutopo yang menyatakan; “Dalam penelitian kualitatif secara umum strategi dasar atau bentuk rancang studinya biasanya berupa study kasus”, (2002: 110).

4. Teknik Cuplikan.

Sesuai dengan lokasi serta bentuk dan strategi penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka harapan pada semua data yang ada pada lokasi pe-

nelitian tersebut, kiranya dapat digunakan peneliti untuk mendapat gambaran realita yang sebenarnya. Namun dari data yang akan diungkap tersebut, data perlu dipilah untuk mendapatkan data yang sebenarnya menurut permasalahan yang dikaji, selain itu juga memperhatikan teori yang menjadi landasan dalam penelitian. Karena itulah dalam teknik cuplikan atau sampling dalam penelitian kualitatif perlu memperhatikan pengertian yang dikemukakan Burhan Bunging yang menyatakan; “Berkenaan dengan tujuan penelitian kualitatif, maka dalam prosedur sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informasi kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian” (2003: 53).

Sesuai dengan pengetahuan prosedur sampling, maka dalam kajian ini teknik cuplikan yang digunakan adalah; *purposive sampling*, teknik ini digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dengan cara peneliti dengan sengaja memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap terhadap kajian tentang persepsi pegawai Disperkim terhadap surat yang masuk dan keluar. Dalam hal ini yang dijadikan informan penelitian, antara lain; Kabag. Sekretariat; Kasubag. Umum dan Kepegawaian; serta 2 (dua) Pegawai yang mengelola surat masuk dan keluar.

5. Sumber Data.

Untuk mendapatkan data yang akurat sesuai dengan permasalahan penelitian, maka peneliti perlu menentukan sumber data yang relevan. Menurut Lofland & Lofland dalam Lexy J. Moloeng menyatakan bahwa; “Sumber data

utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data-data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”, (2007: 112). Sesuai dengan uraian tersebut, maka dapat ditarik pengertian bahwa dalam penelitian kualitatif terdapat sumber data utama berupa kata-kata. Kata-kata ini bila diartikan secara luas dapat berupa kata-kata yang diucapkan (informan) maupun kata-kata yang tertulis berupa arsip atau dokumen.

Sesuai dengan pernyataan tersebut di atas, maka H.B. Sutopo memperjelas bahwa sumber data dapat berupa, antara lain; “Nara sumber (informan), peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda-beragam gambar-rekaman, serta dokumen dan arsip”, (2002: 50). Dari pengertian tentang sumber data tersebut, maka dalam penelitian ini yang permasalahannya tentang persepsi pegawai terhadap surat masuk dan keluar di Disperkim Kota Semarang, maka yang menjadi sumber datanya dapat diperinci antara lain sebagai berikut :

a. Nara Sumber (Informan) :

Dalam penelitian ini, yang menjadi nara sumber atau informan, antara lain adalah; Kabag. Sekretariat; Kasubag. Umum dan Kepegawaian; serta 2 (dua) Pegawai yang mengelola surat masuk dan keluar. Mereka semua adalah informan yang dianggap memiliki akses informasi terhadap fenomena yang diteliti yaitu persepsi pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar, melalui merekalah dapat dijadikan informan pada studi kasus ini.

b. Dokumen dan Arsip :

Dalam suatu organisasi seperti halnya kantor Disperki Kota Semarang, tentu memiliki dokumen serta arsip yang memadai untuk dijadikan bahan

informasi atau referensi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji atau diamati. Arsip yang dijadikan dokumen tersebut biasanya jenis dan macamnya banyak sekali karena dapat berisikan tentang informasi masa lampau. Misalnya dapat berupa surat, keputusan, peraturan, rencana strategis, bahkan dapat berupa perundang-undangan, kesemua hal tersebut dapat diacu sebagai bahan informasi yang berupa data pada penelitian dan tentunya yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

6. Teknik Pengumpulan Data.

Setelah diketahui teknik cuplikan dan sumber datanya, maka langkah selanjutnya adalah menetapkan teknik pengumpulan data yang terkait data kualitatif yang sesuai dengan permasalahan kajian. Dalam teknik ini peneliti akan menggunakan sarana untuk mendapatkan data, sehingga data tersebut dapat diyakini kebenarannya menurut permasalahan yang tengah dikaji atau diamati. Menurut Goetz & LeCompte dalam H.B. Sutopo mengemukakan; “Strategi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dapat dikelompokkan ke dalam dua cara, yaitu metode atau teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif dan noninteraktif” (2002: 58).

Pada teknik yang bersifat interaktif dalam penelitian ini yang hendak digunakan peneliti antara lain teknik; wawancara mendalam (*in-depth interviewing*). Sedangkan teknik pengumpulan data yang bersifat noninteraktif yang hendak diterapkan peneliti adalah teknik kuesioner sebagai *interview guide*, mencatat dokumen atau arsip. Adapun alasan teknik aplikasinya dalam pengumpulan data akan dijelaskan peneliti secara terperinci dengan memperhatikan focus sumber

data yang digali menurut bidang permasalahan atau fenomena yang berada di lapangan, untuk memperjelas teknik pengumpulan datanya dijelaskan sebagai berikut :

a. Wawancara Mendalam (*in-depth interviewing*) :

Pada teknik ini merupakan wawancara yang tidak terstruktur sifatnya seponatan dan luwes tetapi mengarah pada konteks data yang diteliti menurut permasalahan yang dikaji. Wawancara ini hendak dilakukan peneliti kepada Kabag. Sekretariat; Kasubag. Umum dan Kepegawaian; serta 2 (dua) Pegawai yang mengelola surat masuk dan keluar, mereka semua dianggap mengerti berbagai informasi terhadap bidang kajian. Karena melalui informan ini diharapkan data yang akurat dapat diperoleh peneliti, sehingga informasinya dapat bersifat informasi di bawah permukaan dan dapat menemukan apa yang mereka pikirkan dan rasakan mengenai peristiwa tertentu dalam mempersepsi surat masuk dan keluar.

Wawancara tersebut akan dilakukan peneliti sesuai apa yang diharapkan H.B. Sutopo yang menyatakan; “Di dalam melakukan wawancara mendalam situasi yang akrab harus diusahakan dan dikembangkan oleh peneliti. Peneliti jangan secara langsung mengajukan pertanyaan yang pokok agar bisa dihindari situasi tanya jawab seperti halnya di dalam proses interogasi” (2002: 60). Dari pernyataan tersebut jelas sekali bahwa situasional dalam melakukan wawancara mendalam bersuasana akrab tidak memaksakan (*koersive*), tetapi diharapkan suasananya dapat bersifat kekeluargaan yang cenderung kepada penggalian data yang bernuansa membujuk atau persuasive.

b. Mencatat Dokumen atau Arsip :

Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, akan dilakukan pencatatan terhadap dokumen atau arsip. Dokumen atau arsip yang akan dicatat tentunya berkenaan dengan permasalahan yang diteliti yaitu persepsi pegawai terhadap surat masuk dan keluar di Disperkim Kota Semarang. Sesuai dengan aktifitas peneliti dalam pencatatan dokumen, maka Guba & Lincoln dalam Lexy J. Moleong, menyatakan; “Dokumen dan *record* digunakan untuk keperluan penelitian, karena merupakan alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan seperti ; “Hasil pengkajian isi dokumen akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki” (2007: 161).

Dari penjelasan tersebut, maka dokumen yang hendak dicatat diharapkan mampu memberikan bekal pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengkaji berbagai fenomena yang diamati. Hal ini memungkinkan dapat memberikan pemikiran kritis yang dapat mengungkap data yang sebenarnya yang memfokuskan pada hasil penelitian. Sehingga data yang dicatat melalui dokumen dapat bermanfaat dan dapat memberikan inspirasi ketelitian dalam menggali data pada ranah penelitian. Keadaan ini seperti pernyataan H.B. Sutopo yang menyatakan; “Oleh karena itu dalam menghadapi beragam arsip dan dokumen tertulis sebagai sumber data, peneliti harus bersikap kritis dan teliti”, (2002: 70).

7. Validitas Data.

Setelah mengetahui sumber data dan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan di atas, maka langkah selanjutnya yang hendak ditempuh adalah

melakukan validitas data. Pada langkah ini data penelitian yang diperoleh atau digali melalui berbagai sumber, kemudian dikumpulkan dengan berbagai macam teknik pengumpulan data, maka data yang dianggap benar dalam mewakili fenomena yang diamati, perlu dicermati kembali melalui teknik pengembangan validitas data. Mengingat permasalahan dalam penelitian ini berupa studi kasus tentang persepsi pegawai Disperkim Semarang terhadap surat masuk dan keluar di dinas ini.

Berkenaan dengan adanya kajian tentang persepsi pegawai terhadap surat masuk dan keluar tersebut, dengan strategi kajian studi kasus, maka sumber data yang digali adalah variatif (berbeda). Jadi teknik pengumpulan datanya juga menyesuaikan dengan data yang hendak digali di lapangan melalui setiap masing-masing informan. Dengan keberadaan informan sebagai sumber data yang memiliki karakteristik berbeda seperti status pendidikan, pangkat dan golongan, maupun jenis kelamin pegawai, maka teknik validitas data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan "Trianggulasi data". Pada istilah triangulasi ini, menurut Patton dalam H.B. Sutopo menyatakan; "Cara ini mengarahkan penelitian agar di dalam mengumpulkan data, ia wajib menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Artinya, data yang sama atau sejenis akan lebih mantap kebenarannya bila digali dari beberapa sumber data yang berbeda" (2002: 79).

Jadi dalam pengertian dimaksud, dapat dimungkinkan bahwa penarikan data yang sejenis dapat diperoleh pengertian dari berbagai sumber data, misalnya dalam penelitian ini hendak menggali data tentang fenomena komunikasi terapeutik dalam penyembuhan pasien gangguan jiwa. Melalui makna pengertian di

atas dimungkinkan dapat memberi gambaran terhadap proses validasi data penelitian sehingga proses tersebut menjadi jelas pada verifikasi datanya menurut konteks data yang dikaji.

8. Teknik Analisis Data.

Setelah data diperoleh dari sumber data melalui teknik penarikan data, maka data penelitian yang divalidasi selanjutnya hendak dianalisis. Dalam menganalisis data yang didapat melalui teknik penarikan data, baik melalui catatan atau rekaman wawancara dengan informan, dan jawaban kuest dari pegawai, serta kajian dokumen atau arsip, maupun catatan dari hasil observasi. Maka data berkenaan tentang studi kasus tentang persepsi pegawai terhadap surat masuk dan keluar, yang sudah terkumpul semua dari teknik penarikan data, selanjutnya data dipilah-pilah dan diberi catatan atau kode menurut permasalahan yang dikaji.

Dari data yang telah tersusun dan tersaji rapi tersebut, agar tidak menimbulkan perasaan was-was atau kekhawatiran di pihak peneliti akan kehilangan data, maka langkah selanjutnya adalah membuat salinan data yang sejenis kedalam duplikat dengan maksud data yang asli disimpan secara rapi dan data yang salinan hendak dikerjakan sesuai dengan proses analisis data yang telah ditetapkan. Adapun komponen utama proses analisis data menurut Miles & Huberman dalam H.B. Sutopo dinyatakan antara lain; “Dalam proses analisis terdapat tiga komponen utama yang harus benar-benar dipahami oleh peneliti. Tiga komponen tersebut adalah (1) reduksi data, (2) sajian data, dan (3) penarikan simpulan serta verifikasinya” (2002: 91).

Untuk lebih jelasnya antara pengertian tersebut dengan permasalahan yang tengah diteliti yaitu persepsi pegawai terhadap surat masuk dan keluar, maka langkah analisis tersebut akan diperinci kedalam hal-hal sebagai berikut :

a. Reduksi Data :

Dalam reduksi hendak dilakukan proses seleksi terhadap data dari hasil wawancara dengan informan yang mengerti terhadap permasalahan yang diteliti, dan juga pemilahan terhadap kuesioner yang dapat memunculkan data yang potensial yang dapat menunjang hasil wawancara (*field note*). Selain itu juga akan dilakukan penyederhanaan data sehingga data tersebut dapat terfokus pada permasalahan yang tengah dikaji. Kegiatan ini terus menerus dilaksanakan sehingga akan menghasilkan suatu simpulan yang mantap dalam melakukan studi kasus di Disperkim Kota Semarang. Berkaitan dengan hal tersebut maka dinyatakan H.B. Sutopo berkenaan dengan reduksi data adalah; “Bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat focus, membuang hal-hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan” (2002: 92).

b. Sajian Data :

Setelah data yang relevan dengan permasalahan penelitian direduksi menjadi data yang mantap dan terfokus, maka data tersebut selanjutnya disajikan dalam bentuk deskriptif. Melalui langkah ini dimungkinkan data dapat tersaji secara sistematis, sehingga dapat berupa rangkaian kalimat yang mudah dipahami pembaca. Dengan membaca itulah akan dapat memahami sebuah

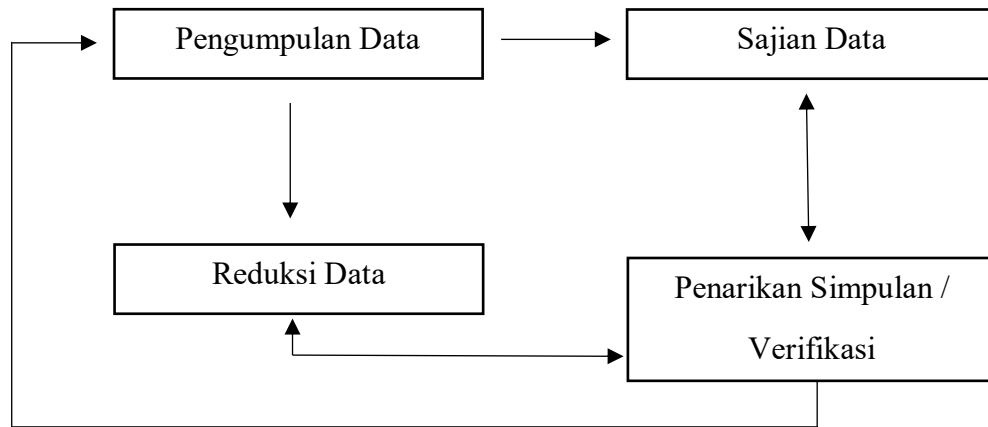
informasi yang dapat memberikan pengetahuan tentang fenomena yang diamati dan dikaji dalam studi kasus ini.

Dalam sajian data juga akan mengacu pada perumusan masalah penelitian, agar melalui sajian data dapat memunculkan data yang mengarah pada jawaban tentang permasalahan. Pada sajian data tentunya akan menyajikan atau mendeskripsikan data tentang persepsi pegawai terhadap surat yang masuk dan keluar. Dimana sajian datanya dapat menggambarkan tentang kondisi yang sebenarnya di instansi tersebut, maka penyajian datanya akan mengarah pada simpulan yang komprehensif menurut data yang diperoleh dari lapangan.

c. Penarikan Simpulan dan Verifikasinya :

Setelah data disajikan secara sistematis dan terfokus pada permasalahan, maka selanjutnya data tersebut disimpulkan dalam simpulan yang mengarah pada konteks permasalahan penelitian. Sehingga simpulan ini betul-betul berbentuk kalimat yang spesifik yang memiliki makna tentang kondisi akhir dari masalah yang tengah dikaji. Pada penarikan simpulan tersebut tentunya mengacu pada pemahaman terhadap fenomena yang tengah diteliti dengan merefleksi berbagai peraturan-peraturan yang berlaku di institusi yang diteliti seperti halnya Standar Operasional Prosedur (SOP), pernyataan maupun pola-pola yang konfiguratif yang mengarah pada hubungan sebab-akibat terhadap pada proposisi penelitian. Melalui keadaan tersebut diharapkan agar data yang sudah terbentuk dalam simpulan dapat mudah ditelusuri atau dilacak keabsahannya untuk dapat diverifikasi secara mudah dan akurat. Sehingga melalui proses tersebut peneliti akan reaktif dan interaktif terhadap data yang didapat

dalam proses penelitian. Maka dalam hal ini model analisis data yang digunakan adalah mengacu pada model analisis data yang berbentuk interaktif, seperti pada gambar berikut ini :



Sumber : (H.B. Sutopo, 2002 : 96)

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Disperkim.

Pemerintah Kota Semarang melakukan perubahan-perubahan Birokrasi Pemerintahannya dalam hal ini wali Kota Semarang melakukan perubahan-perubahan berdasarkan Peraturan Pemerintah No; 18 tahun 2016, tentang perangkat Daerah yang terjadi perubahan sebutan atau istilah, seperti Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) berubah menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Atas perubahan-perubahan tersebut, posisi Dinas Perumahan dan kawasan Permukiman Kota Semarang (Disperkim) yang merupakan OPD baru, merupakan gabungan dari beberapa Dinas teknis, yaitu : Dinas Tata Kota dan Perumahan (DTKP); Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan reklame (PJPR); Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP); Serta Dinas Pengelola Sumber Daya Alam dan Energi Sumber Daya Mineral (PSDA & ESDM).

Dengan adanya OPD Disperkim Kota Semarang, merupakan sumber daya yang sangat potensial, dan diharapkan mampu memberikan partisipasi secara signifikan bagi terwujudnya visi dan misi Kota Semarang, yaitu; “Semarang Kota Perdagangan dan jasa yang hebat menuju masyarakat semakin sejahtera“. Selain itu untuk mewujudkan misi terkait dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah pada misi; “mewujudkan Kota Metro Politan yang dinamis berwawasan lingkungan”. Misi ini mengandung arti bahwa pembangunan di arahkan pada peningkatan perkembangan infrastruktur wilayah secara efektif dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di wilayah

Kota Semarang dan tetap memperhatikan konsep pembangunan yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.

Dengan dasar itulah Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang, mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Pembentukan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang berdasarkan perda Nomor 14 tahun 2016, tentang pembentukan, organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kota Semarang yang ditindak-lanjuti dengan peraturan Wali Kota Semarang Nomor; 65 Tahun 2016, tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi, serta tata kerja Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman Kota Semarang, diuraikan kedalam masing-masing Sub. Unit Kerja, antara lain yaitu :

A. Kepala Dinas.

B. Sekertariat terdiri :

1. Sub bagian perencanaan dan evaluasi;
2. Sub bagian keuangan dan asset; dan
3. Sub bagian umum dan kepegawaian.

C. Bidang Pertamanan dan Pemakaman.

D. Bidang Parasarana, Sarana dan Utilitas Umum.

E. Bidang Permukiman.

F. Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya.

Adapun posisi Sekertariat, adalah berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim)

Kota Semarang mempunyai tugas, antara lain; Merencanakan, mengkoordinasikan, dan mensinkronisasikan, membina mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kesekretariatan; Bidang Pertamanan dan Pemakaman; Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). Kesemuanya itu dalam pelayanan administrasi surat-menyurat ada di sekretariat, khususnya di Kasubag. Umum dan kepegawaian. Kasubag. Umum dan Kepegawaian adalah: Bagian yang melayani administrasi surat-menyurat masuk maupun keluar.

B. Visi, Misi, Tujuan, Struktur Organisasi serta Tugas dan Fungsi.

1. **Visi** : *"Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat yang Semakin Sejahtera"*.

2. Misi :

- a. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas.
- b. Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan.
- c. Mewujudkan Kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan.
- d. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim usaha yang kondusif.

3. Tujuan :

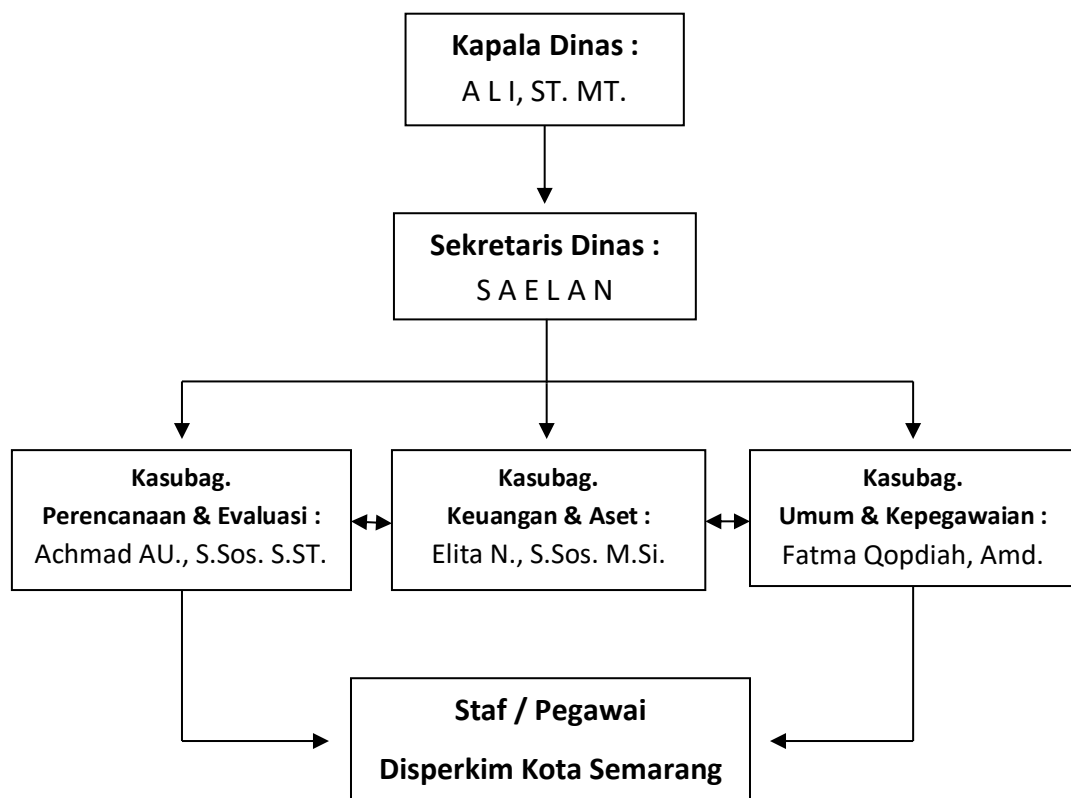
Tujuana pokok dan fungsi (Tupoksi) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang mendukung misi ke-3 Kota Semarang yaitu; "Mewujudkan Kota Metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan", yang mana mempunyai sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah

(RPJMD) dan kemudian ditetapkan menjadi tujuan dinas adalah; “Terwujudnya sarana, prasarana, dan utilitas dasar permukiman yang berkualitas.”

4. Struktur Organisasi :

Sesuai dengan visi, misi, serta tujuan organisasi dari kantor Disperkim Kota Semarang, maka struktur organisasi yang tengah dianalisis peneliti adalah di bagian kesekretariatan, memiliki struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar : II.1
STRUKTUR ORGANISASI
DISPERKIM KOTA SEMARANG



Sumber : Monografi Disperkim Kota Semarang, Tahun 2020.

5. Tugas Pokok dan Fungsi.

1) Tugas Pokok Disperkim :

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, mempunyai tugas; Membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sub urusan Permukiman yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

2) Fungsi Disperkim :

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, dalam melaksanakan tugas berfungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, dan Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya;
- b. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
- c. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, dan Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan UPTD;
- d. Penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggung-jawabnya;
- e. Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, dan Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya;

- g. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- h. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan UPTD;
 - a. Penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai;
 - j. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan UPTD;
 - k. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
 - l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3) Tugas dan Fungsi Kepala Dinas, Sekretariat :

Tugas pokok dan fungsi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang adalah sebagai berikut :

a. Kepala Dinas :

Kepala Dinas mempunyai tugas merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi.

b. Sekretariat :

Sekretariat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, mempunyai tugas me-

rencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronisasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Kesekretariatan, Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan UPTD. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat mempunyai fungsi:

- Perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- Pendistribusian tugas dan pemberian petunjuk kepada bawahan;
- Penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- Pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- Pengkoordinasian, sinkronisasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian, serta evaluasi tugas-tugas kesekretariatan, Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan UPTD;
- Pelaksanaan fasilitasi tugas-tugas Bidang Pertamanan dan Pemakaman, Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Bidang Permukiman, Bidang Rumah Umum dan Rumah Swadaya, dan UPTD;
- Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di subbagian perencanaan dan evaluasi, keuangan dan aset, umum dan kepegawaian;
- Pelaksanaan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;

- Pelaksanaan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan kegiatan penyusunan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota;
- Pelaksanaan kegiatan penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan tata kelola persuratan, kearsipan, perpustakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik;
- Pelaksanaan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat atau pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, pelaksanaan kegiatan Pengadaan Peralatan gedung kantor, barang milik daerah, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;

- Pelaksanaan penatausahaan barang pakai habis dan barang milik daerah;
- Pelaksanaan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- Pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya
- Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- Pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan;
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

C. Strategi dan Arah Kebijakan.

Strategi dan arah kebijakan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang mencapai tujuan dan sasaran Rencana Strategis dengan efektif dan efisien. Dengan pendekatan yang komprehensif, strategi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transformasi, reformasi, dan perbaikan kinerja birokrasi. Perencanaan strategis tidak saja mengagendakan aktivitas pembangunan, tetapi juga segala program yang mendukung dan menciptakan layanan masyarakat tersebut dapat dilakukan dengan baik, termasuk di dalamnya upaya memperbaiki kinerja dan kapasitas birokrasi, system manajemen, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam merumuskan strategi dan arah kebijakan Renstra Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang periode tahun 2016-2021, juga mempertimbangkan kebijakan dalam penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa), yaitu;

membangun basis data, menyusun regulasi, mengembangkan mekanisme insentif dan disinsentif, menguatkan jejaring antar pemangku kepentingan, membangun system difusi inovasi berbasis teknologi informasi dan forum komunikasi antar pemangku kepentingan, menumbuhkan prakarsa kreativitas penemuan baru melalui pendidikan formal dan informal, membangun system apresiasi kreativitas yang inovatif, membangun penguatan kelembagaan vertical dan horizontal melalui komunikasi dan koordinasi antar lembaga, meningkatkan kualitas layanan infrastruktur fisik yang berstandar internasional, meningkatkan pemahaman dan kepedulian masyarakat terhadap keterbukaan informasi dan pengetahuan yang mendukung perdagangan dan jasa.

Strategi dan arah kebijakan merupakan rumusan perencanaan bagaimana Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang melakukan upaya untuk mendukung capaian visi, misi, tujuan dan sasaran serta target kinerja Rencana Strategis dengan efektif dan efisien selama 5 (lima) tahun kedepan.

1. Strategi :

Strategi dalam hal ini, adalah suatu cara mencapai tujuan dan sasaran yang merupakan rencana mencakup upaya-upaya menyeluruh dan terintegrasi dalam rangka mengoperasionalkan tujuan dan sasaran melalui penetapan kebijakan dan program. Melalui proses penentuan strategi yang bersifat rasional, strategi pembangunan juga diperlukan agar setiap program dan kegiatan dapat obyektif dengan mempertimbangkan keadaan masa lalu dan saat ini.

Untuk mencapai tujuan dan sasaran di dalam Rencana Strategis (Renstra) diperlukan strategi. Strategi adalah langkah-langkah berisikan program-program

indikatif untuk mewujudkan visi dan misi. Rumusan strategi merupakan pernyataan yang menjelaskan bagaimana sasaran akan dicapai yang selanjutnya diperjelas dengan serangkaian kebijakan. Strategi yang digunakan untuk mewujudkan tujuan tersebut di atas adalah :

- a) Peningkatan kualitas lingkungan permukiman dan jumlah layak huni;
- b) Peningkatan administrasi dalam pelaksanaan pembangunan;
- c) Peningkatan akses layanan sanitasi;
- d) Peningkatan infrastruktur akses pelayanan air minum;
- e) Peningkatan fasilitas umum pertamanan;
- f) Peningkatan infrastruktur penerangan jalan umum.

2. Kebijakan :

Setelah melakukan telaah pada berbagai aspek dan penentuan dan penetapan isu-isu strategis sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, maka langkah penyusunan alternative strategi dilakukan berdasarkan analisis pada berbagai faktor penghambat dan pendukung implementasi program/kegiatan pembangunan dan isu strategi yang telah ditetapkan. Setiap organisasi akan menghadapi masalah lingkungan eksternal. Lingkungan internal merupakan faktor yang berpengaruh pada kinerja pelayanan OPD yang dapat dikendalikan secara langsung, sedangkan lingkungan eksternal merupakan faktor yang berpengaruh tapi diluar kendali.

Dalam rangka melaksanakan kebijakan Kota Semarang, kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah dari strategi di atas adalah :

- a) Meningkatkan kualitas lingkungan permukiman melalui fasilitas penyediaan prasarana, sarana dasar permukiman kumuh;
- b) Meningkatkan kinerja dalam pengelolaan administrasi perencanaan, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pembangunan;
- c) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pembangunan sanitasi di lingkungan permukiman dalam rangka mewujudkan sanitasi sehat yang dapat diakses seluruh lapisan masyarakat;
- d) Meningkatkan pembangunan infrastruktur sarana prasarana layanan air minum yang berkualitas dan memadai;
- e) Meningkatkan kualitas sarana prasarana pertamanan dan pemakaman untuk menunjang ketersediaan ruang terbuka hijau public;
- f) Meningkatkan kualitas dan kuantitas penerangan jalan umum untuk mewujudkan lingkungan permukiman perkotaan yang berkualitas.

D. Sumber Daya Manusia.

Menurut perhitungan yang dilakukan pada Bulan November 2020 jumlah karyawan atau pegawai Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang berjumlah 36 jiwa, yang terdiri dengan rincian seperti tabel berikut ini :

TABEL : II. 1
JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN JENIS KELAMIN
SEKRETARIAT DISPERKIM KOTA SEMARANG

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|--------|------------|
| 1. | Laki – laki | 17 | 47,22 |
| 2. | Perempuan | 19 | 52,78 |
| | Jumlah | 36 | 100 |

Sumber : Data Monografi Disperkim. Kota Semarang 2020.

Dari data tersebut di atas dapat diketahui, bahwa karyawan Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, memiliki komposisi jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki, adalah sebanyak 17 orang atau 47,22%, sedangkan pegawai yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 19 orang atau 52,78%. Jadi jumlah karyawan Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang jumlah karyawan laki-laki lebih sedikit dari pegawai yang berjenis kelamin perempuan.

Disamping itu Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang juga memiliki sarana pendidikan atau pembinaan kerohanian yang berbasis agama Islam, yang diadakan satu bulan sekali dengan mendapatkan ceramah kerohanian. Selain Pendidikan rohani juga terdapat sarana pendidikan non formal seperti Bintel (Bimbingan Mental), yang disampaikan oleh Kepala Dinas dalam suatu sela-sela apel pagi untuk meningkatkan kinerja Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Kota Semarang.

Banyaknya karyawan yang beragama Islam di wilayah Sekretariat bukan berarti tidak ada karyawan yang menganut agama lain, seperti agama Kristen, Katholik dan agam lainnya. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai

keadaan agama pegawai atau karyawan Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, berikut disajikan tabel data tentang agama yang dianut pegawai, tersaji dalam tabel sebagai berikut :

TABEL : II. 2
AGAMA YANG DIPELUK PEGAWAI/KARYAWAN
BAGIAN SEKRETARIAT DISPERKIM. KOTA SEMARANG

| No. | Agama | Pria | Wanita | Jumlah | Persentase |
|-----|-------------|------|--------|--------|------------|
| 1. | Islam | 16 | 18 | 34 | 94,44 |
| 2. | Kristen | 01 | 01 | 02 | 05,56 |
| 3. | Katholik | - | - | - | - |
| 4. | Hindu | - | - | - | - |
| 5. | Budha | - | - | - | - |
| 6. | Konghucu | - | - | - | - |
| 7. | Kepercayaan | - | - | - | - |
| | Jumlah | 17 | 19 | 36 | 100 |

Sumber : Data Monografi Disperkim. Kota Semarang 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa karyawan Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, yang memeluk agama Islam adalah sebanyak 34 orang atau sebesar 94,44%, dan untuk pemeluk agama Kristen sebanyak 2 orang atau 5,56%. Sedangkan pemeluk agama Katholik, Hindu, Budha, serta agama Konghucu adalah tidak ada atau 0%.

Untuk melengkapi setatus kepegawaian, maka staf / pegawai Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang kini sebagian besar adalah Karyawan Swasta atau Non Aparatur Sipil Negara ASN) sebanyak 18 orang, dan ASN sebanyak 18 orang, beda dengan dulu saat masih banyaknya ASN

yang dapat dianggap pegawai tetap. Banyaknya perkembangan Staf Sekretariat yang semakin bertambah takkan semakin berkembang pesat di dalam organisasi. Pegawai Sekretariat, saat ini keberadaannya di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, sudah mulai ada peningkatan yang cukup signifikan baik. Itulah yang menjadi alasan mendasar beralihnya atau bertambahnya tenaga Non ASN dapat meningkatkan kualitas SDM dan kinerja Sekretariat yang lebih baik di institusi ini. Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai karyawan yang ada di Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, berikut tabel yang akan menjelaskan lebih rinci :

TABEL : II. 3
STATUS KEPEGAWAIAN PEGAWAI
BAGIAN SEKRETARIAT DISPERKIM KOTA SEMARANG

| No | Status Pegawai | Pria | Wanita | Jumlah | Persentase |
|----|----------------|------|--------|--------|------------|
| 1. | PNS | 10 | 8 | 18 | 50 |
| 2. | Non PNS/ASN | 8 | 10 | 18 | 50 |
| | Jumlah | 18 | 18 | 36 | 100 |

Sumber : Data Monografi Disperkim. Kota Semarang 2020.

Status kepegawaian merupakan suatu yang sangat menentukan dalam kehidupan manusia sehari-hari sebagai ASN maupun Non ASN seperti tabel di atas bahwa status kepegawaian Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, untuk pegawai negeri sipil sebanyak 50%, sedangkan pegawai yang berstatus swasta atau Non ASN sebanyak 0,50 %. Jadi keberadaan pegawai di Disperkim Kota Semarang, keberadaan status kepegawaiannya berimbang, antara ASN dan Non ASN. Kesimpulan dari data jumlah Staf Sekretariat berdasarkan status kepegawaiannya untuk Staf Sekretariat Dinas

Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang berkehidupan cukup dan masih banyak yang mau bekerja keras demi kepentingan kantor sehari-hari.

Setelah diketahui status kepegawian, maka status kependidikan berperan penting untuk membentuk kepribadian Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang yang lebih cerdas. Oleh karena itu, pimpinan institusi ini bertanggung jawab terhadap Pendidikan Staf Sekretariat dan karyawan lainnya melalui pelatihan-pelatihan di Badan Pelatihan Kota Semarang. Berikut tabel tingkat Pendidikan di Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang :

TABEL : II. 04
JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN PENDIDIKAN
BAGIAN SEKRETARIAT DISPERKIM KOTA SEMARANG

| No. | Pendidikan | Pria | Wanita | Jumlah | Persentase |
|-----|-------------|------|--------|--------|------------|
| 1. | Tamat SD | - | - | - | - |
| 2. | Tamat SMP | - | - | - | - |
| 3. | Tamat SMA | 05 | 03 | 08 | 22,22 |
| 4. | Tamat D1-D3 | 03 | 01 | 04 | 11,11 |
| 5. | Tamat S1-S2 | 11 | 13 | 24 | 66,67 |
| | JUMLAH | 19 | 17 | 36 | 100 |

Sumber : Data Monografi Disperkim. Kota Semarang 2020.

Karena Staf Sekretariat sudah tidak murni ASN asli Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, melainkan gabungan dari berbagai OPD di Kota Semarang. Ini semua karena pusatnya atau berkembangnya Pendidikan di wilayah Kota Semarang, untuk itu tingkat Pendidikan di Staf Sekretariat sangat drastis lebih maju di banding tahun-tahun sebelumnya. Hal ini

terbukti pada tabel data Pendidikan di Staf Sekretariat untuk tingkat SMA sampai Sarjana sangat meningkat. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, untuk Pendidikan tingkat SD sebanyak 0%, untuk Pendidikan tingkat SMP sebanyak 0%, untuk Pendidikan tingkat SMA sebanyak 22,22%, dan untuk Pendidikan tingkat D1 s/d D3 sebanyak 11,11%, sedangkan untuk Pendidikan tingkat S1 s/d S2 sebanyak 66,67%.

Dari tabel jumlah Staf Sekretariat berdasarkan Pendidikan, dapat disimpulkan bahwa Staf Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, sudah bebas buta huruf dan pegawai di atas rata-rata sudah berpendidikan, baik pada pendidikan tingkat SMA yang lebih kecil, sedangkan untuk tingkat Pendidikan tinggi sudah banyak, dan staf atau pegawai Sekretariat Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, sudah tahu dan paham begitu pentingnya Pendidikan.

E. Sarana dan Prasarana.

Untuk melengkapi deskripsi lokasi penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji, maka perlu dikemukakan sarana ataupun prasarana tentang keberadaan lokasi penelitian, yaitu di Disperkim Kota Semarang. Pada deskripsi yang diketengahkan berturut-turut akan dikemukakan tentang sarana utama, sarana pendukung, serta sarana pelengkap untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat kota Semarang, khususnya layanan dibidang pendirian bangunan dan kawasan permukiman.

Dari sajian data tentang sarana yang dimiliki kantor Disperkim Kota Semarang, maka akan dapat diketahui gambaran secara kualitas layanan terhadap masyarakat yang berurusan dengan layanan surat-menyurat di kantor ini. Untuk sajian data agar bisa dikemukakan secara rinci, berikut akan dikemukakan terlebih dahulu tentang data sarana utama yang dimiliki kantor dinas terkait, yang dikategorikan pada sajian kolom jenis sarana, jumlah ketersediaan sarana, serta luas sarana yang tersedia, adapun data selengkapnya sebagai berikut :

TABEL : II. 05
SARANA UTAMA KANTOR SEKRETARIAT
DISPERKIM KOTA SEMARANG

| No. | Jenis Sarana | Jumlah / Unit | Luas (m²) |
|------------|---|----------------------|-----------------------------|
| 1 | Ruang Sekretaris Dinas | 1 | 45 |
| 2 | Ruang Kasubag. Perencanaan dan Evaluasi | 1 | 45 |
| 3 | Ruang Kasubag. Keuangan dan Aset | 1 | 45 |
| 4 | Ruang Kasubag. Umum dan Kepegawaian | 1 | 45 |
| | Jumlah Total | 4 | 180 |

Sumber : Data Monografi Disperkim. Kota Semarang 2020.

Dari tabel tentang sarana utama yang dimiliki Kantor Sekretariat Disperkim Kota Semarang, maka dapat diketahui sarana utama yang dimilikinya antara lain berupa; satu ruang kantor Sekretaris Disperkim Kota Semarang, yang memiliki luas sebesar 45 m². Selain itu kantor ini juga memiliki satu ruang Kasubag. Perencanaan dan evaluasi, satu ruang Kasubag. Keuangan dan Aset, serta satu ruangan Kasubag. Umum dan Kepegawaian, masing-masing ruang memiliki luas

sebesar 45 m². Demikian sarana utama yang dimiliki kantor Sekretariat Disperkim Kota Semarang, sebagai bagian dari fasilitas utama berupa bangunan gedung dan luas ruangnya.

Setelah mengetahui ketersediaan sarana tentang ruang pendukung utama dalam proses layanan terhadap kepengurusan surat-menyurat bagi warga Kota Semarang dalam mengurus izin pendirian bangunan dan kawasan publik, maka untuk melengkapi ruang sarana utama yang ada, perlu dilengkapi sarana mebel yang sesuai dengan ruangan yang dimaksud. Adapun sarana mebel dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini :

TABEL : II. 06
SARANA MEBELER KANTOR DISPERKIM KOTA SEMARANG

| No. | Jenis Sarana | Jumlah / Unit | Persentase |
|-----|-------------------------|---------------|------------|
| 1. | Meja Kursi Staf/Pegawai | 30 | 69,77 |
| 2. | Lemari Arsip | 4 | 09,30 |
| 3. | Filing Cabinet Besi | 4 | 09,30 |
| 4. | Meja Kursi Eselon IV | 3 | 06,99 |
| 5. | Meja Kursi Eselon III | 1 | 02,32 |
| 6. | Whiteboard | 1 | 02,32 |
| | Jumlah Total | 43 | 100 |

Sumber : Data Monografi Disperkim. Kota Semarang 2020.

Berdasarkan tabel di atas, maka sarana pendukung mebel yang tersedia di kantor Sekretariat Disperkim Kota Semarang, antara lain berupa sarana; Meja-kursi staf atau pegawai sebanyak 30 unit, dengan besar persentase 69,77%. Selanjutnya dilengkapi dengan sarana Lemari penyimpanan arsip, sebanyak

4 unit, atau dengan besaran presentase 09,30%, serta saranan mebeler lainnya berupa; Filling Cabinet besi, sebanyak 4 unit, dengan besar persentase 09,30%. Sarana ini juga dilengkapi sarana Meja-kursi Eslon IV, sebanyak 3 unit, dengan besar presntase 06,99%, serta sarana Meja-kursi Eslon III, 1 unit atau persentasennya sebesar 02,32%. Dan ditunjang adanya Whiteboard untuk menunjang mencatat kegiatan harian sebanyak 1 buah, atau dengan persentase sebanyak 02,32%.

Setelah diketahui adanya sarana mebeler, maka untuk melayani, perlu ditunjang juga adanya sarana elektronik yang mendukung dan memadai, sehingga kantor ini dalam melayani masyarakat dapat menimbulkan rasa mudah layanannya untuk diakses, tertib, serta nyaman suasananya, terlebih di lingkungan dalam ruangan kantor. Guna mengetahui fasilitas yang diharapkan, maka berikut akan disajikan daftar tabel berupa sarana elrktronik yang ada, adapun daftar selengkapnya seperti tabel di bawah ini.

TABEL : II. 07
SARANA ELEKTRONIK
KANTOR SEKRETARIAT DISPERKIM KOTA SEMARANG

| No. | Jenis Sarana | Jumlah / Unit | Persentase |
|------------|---------------------|----------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Personal Computer | 22 | 37,28 |
| 2. | Printer Computer | 15 | 25,42 |
| 3. | Camera | 4 | 6,78 |
| 4. | AC. Split | 3 | 5,08 |
| 5. | Laptop | 2 | 3,38 |

| | | | |
|----------|---------------------|-----------|------------|
| 6. | Printer Scaner | 2 | 3,38 |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. | Telepon & Faximile | 2 | 3,38 |
| 8. | Kulkas | 1 | 1,70 |
| 9. | Brandkas Elektrik | 1 | 1,70 |
| 10. | LCD Projector | 1 | 1,70 |
| 11. | Mirroless | 1 | 1,70 |
| 12. | TV LCD | 1 | 1,70 |
| 13. | Kipas Angin | 1 | 1,70 |
| 14. | Dispenser | 1 | 1,70 |
| 15. | Jam Dinding | 1 | 1,70 |
| 16. | Wireless | 1 | 1,70 |
| | Jumlah Total | 59 | 100 |

Sumber : Data Monografi Disperkim. Kota Semarang 2020.

Sesuai dengan tabel yang tersedia di atas, maka dapat diketahui sarana elektronik yang ada atau dimiliki kantor ini adalah begitu fareatif. Dengan daftar selengkapnya adalah berupa; Personal Computer sebanyak 22 unit, dengan besaran persentase sebesar 37,28%. Selain itu ditunjang dengan adanya printer untuk mencetak surat-menyurat sebanyak 15 unit, dengan besaran persentase 25,42%. Kantor ini juga dilengkapi kamera CCTV sebanyak 4 buah, atau dengan besar persentase sebanyak 6,78%, serta ditunjang adanya fasilitas Air Condisioner (AC) Split untuk mengatur kenyamanan udara di dalam kantor, sebanyak 3 unit, atau berdasarkan presentasinya sebesar 5,08%.

Disamping itu untuk menunjang layanan administrasi mengurus surat perijinan kantor ini dilengkapi fasilitas Laptop, Printer Scener, serta Telepon dan Faximail, masing-masing sebanyak 2 unit, atau dengan presentase masing-masing sebesar 3,38%. Adapun untuk melengkapi proses kerja bagi pegawai di kantor dinas ini secara formal, maka kantor ini difasilitasi juga adanya Kulkas, Brandkas, LCD Projector, serta Mirroless masing-masing sebanyak 1 unit, atau dengan besaran persentase sebanyak 1,70%. Selain itu juga dilengkapi sarana elektronik lainnya berupa TV LCD, Kipas Angin, Dispenser, Jam dinding, serta Wireless, masing-masing sebanyak 1 unit, atau dengan besaran persentase sebesar 1,70%.

Dengan adanya berbagai fasilitas sarana maupun prasarana penunjang proses kerja di kantor Sekretariat Disperkim Kota Semarang, maka diharapkan kantor atau institusi ini dalam melayani masyarakat kota Semarang, dalam mengurus surat-menyurat tentang perijinan dapat dilayani secara profesional, serta proporsional menurut pengajuan surat yang berlangsung di kantor ini. Disamping itu dengan adanya proses surat-menyurat yang berlangsung, baik itu berupa surat masuk dan keluar di kantor dinas ini dapat diindera dan dipersepsi oleh sesama pegawai, sehingga akan menimbulkan proses administrasi secara transparan dan akuntabilitas atau dapat dipertanggung-jawabkan keberadaan suratnya.

BAB III

DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN

Pada penelitian yang mengambil permasalahan tentang persepsi pegawai sekretariat Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang terhadap administrasi surat-menyurat masuk dan keluar. Sesuai dengan masalah kajian itulah, maka subjek kajian pada penelitian ini adalah terdiri dari beberapa informan sebagai nara-sumber. Adapun informannya adalah staf atau pegawai Disperkim Kota Semarang pada bagian Sekretariat yang menangani surat-menyurat, baik itu surat masuk maupun keluar dari kantor dinas ini, terdiri dari; Kasubag. Umum dan Kepegawaian; Staf pengelola Administrasi Umum; Pegawai atau staf pengelola surat Masuk dan Keluar; dan Staf pengelola khusus Undangan masuk. Melalui informan yang memiliki kapasitas kaya informasi maupun data tentang surat-menyurat, serta memiliki pengetahuan serta pengalaman dalam mengelola administrasi persuratan, maka data kualitatif yang sesuai dengan permasalahan kajian dapat digali secara akurat dan nyata.

Setelah data kualitatif dihimpun kedalam catatan lapangan atau *field-note*, maka selanjutnya data direduksi (diolah atau dikurangi dan ditambah sesuai dengan kebutuhan amatan), serta diverifikasi (dicek-kros antar informan, baik itu persamaan ataupun perbedaannya), sekaligus data dimaksud dianalisis menurut pendekatan penelitian yang berlaku pada metode penelitian kualitatif. Dari rangkaian tahapan olah data yang ada, baru data disajikan kedalam paparan

deskriptif maupun interpretasi data yang sesuai dengan realita yang sebenarnya sesuai dengan konten atau konteks data yang diperoleh di lokasi penelitian.

Sesuai rangkaian metode pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan antara lain : Mengadakan wawancara mendalam dengan masing-masing informan yang telah disebutkan di atas. Selain mengumpulkan data dari informan, peneliti juga mengadakan pengamatan langsung terhadap berlangsungnya proses komunikasi administrasi organisasi, khususnya pengoperan pesan antar lembaga maupun masyarakat kota Semarang berupa adanya surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang. Dari pengamatan langsung diharapkan dapat mengetahui dan mengerti fenomena yang sebenarnya tentang adanya proses surat masuk dan keluar di institusi ini.

Setelah data dihimpun, diolah, dianalisis, selanjutnya data kualitatif akan disajikan dalam bentuk paparan atau deskriptif data yang mengacu pada data dalam catatan penelitian (*field-note*). Dari data itulah, maka data kualitatif dari masing-masing informan, akan dikomparasikan, baik itu tentang persamaan dan perbedaannya, sehingga data yang ada dapat diinterpretasikan berdasarkan fokus kajian menurut pokok bahasan. Adapun bahasan pada kajian ini yang akan dipaparkan, terdiri dari sub-bab berikut ini :

A. Keberadaan Surat di Disperkim Kota Semarang.

Berkenaan dengan adanya pengumpulan data kualitatif yang dihimpun peneliti dari beberapa informan yang terkait dengan masalah kajian tentang persepsi staf atau Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar, maka data yang terkumpul dalam *field-note* atau catatan penelitian, selanjutnya

disajikan ke dalam paparan atau deskriptif. Pada deskripsi data, data dari masing-masing informan disajikan kedalam satu bahasan yang sesuai dengan penggalian data kualitatif dari subjek kajian. Dimana pada sajian data dari informan ini, data sebelumnya diolah menurut prosedur yang ada, baik itu melalui reduksi serta verifikasi data, sehingga data kualitatif dari hasil penelitian dapat disajikan kedalam deskripsi berikut ini :

Pada sajian data yang pertama, yaitu sajian data yang terkait dengan pendapat atau pengertian masing-masing informan terhadap keberadaan surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang. Adapun menurut informan pertama sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian, yaitu saudari Fadma Qodiyah, Amd. Ketika ditanya tentang praktek komunikasi organisasi di kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang, khususnya dengan pertanyaan; “Apakah ibu mengetahui keberadaan surat masuk dan keluar di kantor?”. Selanjutnya beliau menjawab dengan sajian data kualitatif sebagai berikut :

Tentu tahu, karena perjalan surat masuk maupun keluar dari masyarakat yang kaitannya dengan Disperkim Kota Semarang, sebelum dinaikan ke pimpinan Disperkim Kota Semarang, saya sebagai Ka. Sub. Bag. Umum dan Kepegawaian selalu berkomunikasi dengan staf pengendali surat masuk maupun keluar, supaya administrasi surat dapat berlangsung secara baik dan benar” (I.1)

Setelah diketahui keberadaan surat-menyurat, yang dikemukakan oleh informan sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian, maka pada pokok bahasan ini tentang keberadaan surat-menyurat di instansi akan dikemukakan pula oleh informan yang berprofesi sebagai Pengelola Administrasi Umum, adapun informan ini bernama Budiarto. Dalam pandangannya yang sesuai dengan bidang

pekerjaannya, maka beliau mengemukakan keberadaan surat di kantor dinas ini, melalui sajian data kualitatifnya adalah;

Sudah barang tentu banyak yang saya ketahui karena Standar Operasional Prosedur (SOP) yang saya jalankan ini dikendalikan dengan buku agenda surat masuk dan dicatat hari tanggal surat masuk, begitu sebaliknya SOP, surat keluar juga di agenda dan dicatat di dalam buku agenda surat keluar, sehingga memudahkan mengetahui kapan datangnya surat dan dimana surat tersebut didistribusikan ke luar kepada masyarakat ataupun institusi lain. (I.2).

Sesuai dengan keberadaan surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang, yang dikemukakan informan selaku Kasubag. Umum dan Kepegawaian, serta Pengelola Administrasi Umum, maka secara jelas keberadaan surat masuk dan keluar di kantor dinas ini keberadaannya betul-betul terjadi serta nyata adanya, terlebih terdapat proses pengadministrasian surat dimaksud. Untuk melengkapi tentang keberadaan surat dalam proses komunikasi organisasi di kantor ini, maka berikut ini disajikan juga tentang keberadaan surat-menyurat yang dikemukakan oleh informan sebagai staf pengelola surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang yaitu saudari Wati Juwariah, adapun pendapatnya melalui sajian data kualitatif, adalah sebagai berikut :

Bagi saya sangat mengetahui, karena ini merupakan pekerjaan saya setiap harinya, tidak ada senggang waktu surat yang datangnya dari masyarakat maupun OPD lain, sudah barang tentu menjadi pekerjaan kantor saya. Yang jelas surat masuk ada kaitannya dengan buku agenda dan lembar disposisi, serta surat keluar terkait dengan nomor registasi surat, juga termasuk pendistribusian surat, hendak kemana surat akan diarahkan yang disesuaikan dengan disposisi Kepala OPD. (I.3).

Setelah diketahui keberadaan surat masuk dan keluar di lembaga ini yang dikemukakan oleh staf pengelola surat, maka untuk melengkapi keberadaan surat dimaksud, perlu juga dideskripsikan data kualitatif yang dikemukakan oleh

saudara Tito Probondaru, Amd., selaku pengelola surat masuk khususnya yang berupa Undangan untuk Pmpinan kantor dinas ini. Adapun pandangannya tentang keberadaan surat di kantor ini, selengkapnya data kualitatifnya adalah :

Tentu saja mengetahui khusus surat masuk mengenai undangan. Pengertian pengelolaan surat masuk mengenai undangan adalah bagaian surat yang harus segera secara cepat ditindaklanjuti dan segera mendapatkan perhatian dari Kepala OPD, karena surat masuk tentang undangan ini merupakan akses untuk mendapatkan informasi dari OPD lain, atau warga masyarakat kota Semarang yang kaitannya dengan Disperkim Kota Semarang. (I.4).

Bedasarkan paparan atau deskripsi di atas, tentang keberadaan surat masuk di kantor Disperkim Kota Semarang, khususnya undangan untuk pimpinan OPD yang dikelola oleh bagian administrasi undangan, maka keberadaan surat masuk di lembaga ini jelas adanya. Keadaan ini sesuai dengan yang dikemukakan semua informan sebelumnya, baik itu saudari Fadma Qodiyah, Amd., selaku sebagi Kasubag. Umum dan Kepegawaian, Wati Juwariah sebagai staf pengelola surat masuk dan keluar, serta saudara Budiarto berprofesi sebagai Pengelola Administrasi Umum. Jadi berdasarkan data kualitatif dari keempat informan yang ada, maka di kantor Disperkim Kota Semarang, setiap harinya keberadaan surat masuk baik dari masyarakat ataupun OPD lainnya, keberadaan surat tersebut benar-benar adanya, sehingga dapat dimengerti setiap staf atau pegawai di instansi setempat.

Untuk melengkapi keberadaan surat masuk dan keluar di kantor dinas ini, maka berikut akan diketengahkan tentang data kualitatif yang berkenaan dengan data adanya proses surat keluar, baik itu berupa surat balasan dari masyarakat ataupun OPD, serta penerbitan berbagai surat ijin yang diajukan masyarakat Kota Semarang, tentang pengadaan pembangunan sarana atau fasilitas perumahan masyarakat, maupun sarana umum lainnya. Adapun data kualitatif yang disajikan

merupakan data dari informan yang terdapat di kantor dinas ini, tentang pokok permasalahan keberadaan proses surat-menyurat keluar dari kantor Disperkim Kota Semarang. Keadaan ini sesuai dengan jawaban saudari Fadma Qodiyah, Amd. yang berprofesi sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian, ketika beliau ditanya seputar; “Bagaimana keberadaan surat yang ada di kantor ini, bisa masuk dan keluar ? Jelaskan mekanisme keberadaan surat dimaksud !”. Melalui pertanyaan tersebut, maka beliau memberi jawaban data kualitatif sebagai berikut :

Keberadaan surat tentunya berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan surat-menyurat, karena pada surat biasa masuk dan keluar di Disperkim, tentunya kaitannya dengan suatu kepentingan masyarakat tentang infrastruktur permukiman warga yang ada di lingkungannya. Dan mekanismenya bila mana ada surat masuk akan diproses, kemudian diberikan kertas lembar diposisi, serta dinaikan ke Kasubag. Umum dan Kepegawaian, selanjutnya dari urusan kepegawaian naik ke kepada Sekretaris, kemudian dinaikan lagi ke Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan sebaliknya surat keluar juga seperti itu (I.1).

Berdasarkan jawaban yang telah dikemukakan Kasubag. Umum dan Kepegawaian, maka di Disperkim Kota Semarang akan terjadi adanya proses surat-menyurat, baik yang masuk dan keluar agar kantor dinas ini dapat melayani atau memfasilitasi masyarakat Kota Semarang, dapat memenuhi ijin pendirian fasilitas hidupnya yang bersifat legal formal, yang dapat ijin dari pemerintah setempat dimana mereka bermukim. Itulah bagian dari proses administrasi yang perlu dipenuhi masyarakat, sehingga dari kantor dinas ini terdapat surat keluar berupa surat ijin formal yang dibutuhkan masyarakat, ketika mereka mendirikan sebuah bangunan rumah ataupun fasilitas umum lainnya.

Dari pengertian itulah, maka untuk melengkapi keberadaan surat keluar, berikut akan dikemukakan pula data kualitatif dari informan kedua yaitu saudara

Budiarto, yang berprofesi sebagai Pengelola Administrasi Umum. Adapun sajian data kualitatif yang disajikan, adalah ketika beliau ditanya seputar; “Bila mengetahui keberadaan surat tersebut, mengapa surat yang ada dapat masuk dikantor ini, dan bila perlu dibalas dengan surat keluar dari kantor ini pula?”. Melalui pertanyaan tersebut, maka beliau memberikan jawaban argumen berupa data kualitatif berikut ini :

Dikarenakan Disperkim Kota Semarang adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan tentang Prasarana, Sarana Umum (PSU), dan Permukiman warga masyarakat Kota Semarang, dan OPD lainnya. Banyak yang mengajukan kepada bagian prasarana, sarana, dan fasilitas umumnya, untuk perbaikan pembangunan di lingkungannya, tentunya tidak lepas dari komunikasi melalui surat-menyurat. Karena itu setiap ada surat yang masuk di sekretariat Disperkim Kota Semarang, harus diterima dan diberikan pelayanan melalui komunikasi antar surat pula, berupa surat jawaban yang dikeluarkan dari kantor ini (I.2).

Berdasarkan jawaban berupa data kualitatif di atas, maka jelas sekali bahwa di kantor Disperkim Kota Semarang, yang merupakan OPD Pemerintah Kota Semarang, tentu senantiasa akan memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakatnya. Terlebih ketika menerbitkan surat keluar yang berupa pemberian ijin terhadap pengajuan masyarakat ataupun OPD lainnya, dalam membangun prasarana, sarana, dan fasilitas umumnya, untuk perbaikan pembangunan di lingkungannya. Dari sinilah maka pengadaan surat keluar harus diupayakan dilaksanakan oleh kantor dinas ini.

Setelah diketahui terdapat adanya data kualitatif tentang terbitnya surat ijin berupa surat keluar dari Disperkim Kota Semarang Kepada masyarakat tentang pemberian ijin dari pengajuan ijin untuk membangun sarana maupun prasarana fasilitas umum. Pada kesempatan ini pula akan disajikan data kualitatif tentang

keberadaan surat keluar, dari informan staf pengelola surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang yaitu saudari Wati Juwariah. Adapun data kualitatif yang dideskripsikan di bawah ini, adalah berupa data kualitatif dari informan atas jawaban pertanyaan; “Dan bagaimana keberadaan surat yang ada di kantor ini, bisa masuk dan keluar ? Jelaskan mekanisme keberadaan surat dimaksud !”. Dari pertanyaan tersebut, maka jawaban data kualitatifnya dapat dijabarkan berikut ini :

Mekanisme surat masuk adalah dikirim oleh seorang kurir atau lewat pos ke kantor Disperkim, dan diterima bagian pengelola surat kemudian dicatat di buku agenda setelah itu diberi lembar disposisi dan kemudian dinaikkan ke Kasubag Umum dan Kepegawaian, serta diteruskan ke sekretaris dan ditindaklanjuti oleh Kepala OPD, mekanisme surat keluar diketik bagian pengetikan, kemudian dinaikkan ke Kasubag. Umum dan Kepegawaian dicek serta dikoreksi kembali kefasilitan suratnya oleh Kasubag. Umum dan Kepegawaian. Apabila surat tersebut tidak ada masalah baru diajukan asmanan ke Kepala OPD untuk diberikan nomor registrasi, ditandatangani, serta distempel dan dimasukkan ke dalam amplop kemudian diserahkan ke bagian pendistribusian surat (I.3).

Melalui deskripsi data kualitatif di atas, maka data yang ada dapat diinterpretasikan bahwa surat-menyurat, baik itu surat masuk dan keluar yang ada di kantor Disperkim Kota Semarang, harus melalui proses administrasi terlebih dulu, supaya semua surat yang ada dapat terdokumentasi secara baik, terlebih surat keluar dari instansi ini, maka harus melalui mekanisme diketik bagian pengetikan, kemudian dinaikkan ke Kasubag. Umum dan Kepegawaian dicek serta dikoreksi kembali kefasilitan suratnya oleh Kasubag. Umum dan Kepegawaian. Apabila surat tersebut tidak ada masalah baru diajukan asmanan Kepala OPD, untuk diberikan nomor registrasi, ditandatangani, serta distempel dan dimasukkan ke dalam amplop, dan kemudian diserahkan ke bagian pendistribusian surat, yang selanjutnya

disampaikan yang bersangkutan. Itulah deskripsi data kualitatif tentang adanya surat keluar dari kantor Disperkim Kota Semarang.

Guna melengkapi data kualitatif tentang keberadaan surat keluar dari Kantor Disperkim Kota Semarang, maka dalam sajian data kualitatif ini perlu dikemukakan pula data kualitatif dari informan yang berprofesi sebagai selaku pengelola surat masuk khususnya yang berupa Undangan untuk Pimpinan kantor dinas ini, yaitu saudara Tito Probondaru, Amd. Sedangkan data yang tersaji berikut ini, merupakan data kualitatif dari informan atau narasumber berdasarkan jawaban dari pertanyaan; “Bila mengetahui keberadaan surat tersebut, mengapa surat yang ada dapat masuk dikantor ini, dan bila perlu dibalas dengan surat keluar dari kantor ini pula?”. Sesuai dengan pertanyaan yang dikemukakan, maka jawaban sajian data kualitatif selengkapnya dapat disajikan seperti di bawah ini :

Karena Disperkim kota Semarang ini merupakan suatu lembaga Pemerintah, tentunya lebih tahu mekanisme yang dituntut untuk memberikan pelayanan terhadap warga kota Semarang ataupun lembaga lain yang membutuhkan keberadaan Disperkim kota Semarang, khususnya di bidang Sekretariat untuk memberikan pelayanan surat-menyurat yang kaitanya dengan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu apabila ada surat masuk dari lembaga lain ataupun masyarakat, maka wajib memberikan pelayanan yang bersifat secara tertulis pula, berupa surat balasan atau keluar (I.4)

Menurut data kualitatif yang tersaji dari jawaban informan keempat di atas, maka dapat diberi pengertian bahwa, lembaga pemerintah seperti halnya kantor Disperkim Kota Semarang, khususnya di bidang Sekretariat dituntut memberikan pelayanan surat-menyurat yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu apabila ada surat masuk dari lembaga lain ataupun masyarakat, maka wajib memberikan pelayanan yang bersifat secara tertulis pula, berupa surat balasan atau keluar. Dari data kualitatif itu, pada kantor dinas ini

akan terdapat adanya surat masuk dan keluar, demi melayani masyarakat Kota Semarang.

Dari semua rangkaian deskripsi data kualitatif yang tersaji sebelumnya yaitu tentang paparan sub-bab keberadaan surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang, maka dari sajian data yang ada yang bersumber dari keempat informan yang berprofesi pengelola surat di kantor Disperkim, baik itu yang memiliki jabatan struktural Kasubag., Pengelola Surat, Bagian administrasi surat, serta Pengelola Undangan untuk Pimpinan Disperkim Kota Semarang. Pada dasarnya mereka semua telah mengetahui proses administrasi pengelolaan surat-menyerut di kantor ini, baik itu berupa surat masuk dan surat keluar.

Jadi melalui pernyataan mereka yang dihimpun dalam data kualitatif pada kajian ini, dapat disimpulkan bahwa di kantor Disperkim Kota Semarang, keberadaan surat masuk dan keluar benar-benar terjadi adanya, serta setiap surat yang masuk dan keluar harus melalui proses administrasi, baik itu melalui dicatat di buku agenda, diberi lembar disposisi, dan kemudian dinaikkan ke Kasubag Umum dan Kepegawaian, serta diteruskan ke sekretaris dan ditindaklanjuti oleh Kepala OPD. Adapun mekanisme surat keluar, setelah diketik kemudian dinaikkan ke Kasubag. Umum dan Kepegawaian, untuk dicek dan dikoreksi kembali kepalitan suratnya oleh Kasubag. Umum dan Kepegawian. Bila surat tersebut tidak ada masalah, diajukan asmanan ke Kepala OPD untuk diberikan nomor regrestrasi, ditandatangani, serta distempel dan dimasukkan ke amplop, untuk didistribusikan keluar.

B. Persepsi Pegawai Terhadap Surat Masuk dan Keluar.

Berdasarkan deskripsi sub-bab sebelumnya, yaitu tentang keberadaan surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang, maka untuk melengkapi deskripsi atau paparan data tentang kajian persepsi pegawai atau staf terhadap surat masuk dan keluar di kantor dinas dalam kajian, kiranya perlu disajikan pula deskripsi sub-bab tentang persepsi pegawai terhadap surat masuk dan keluar. Pada deskripsi data kualitatif ini, juga bersumber dari empat informan, diantaranya sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian, staf pengelola surat masuk dan keluar, pengelola Administrasi Umum, serta pengelola Undangan untuk pimpinan OPD. Adapun sajian data kualitatif di sub-bab ini yang akan dipaparkan adalah pokok bahasan tentang persepsi pegawai atau staf terhadap surat masuk dan keluar. Sedangkan data kualitatif selengkapnya dapat disajikan pada paparan sebagai berikut :

Terkait tentang sajian data kualitatif tentang persepsi pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar, sesuai dengan masalah kajian dalam penelitian ini, maka data kualitatif yang dihimpun, serta diolah baik direduksi maupun diverifikasi, berasal juga dari informan. Seperti halnya informan pertama sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian, yaitu saudari Fadma Qodiyah, Amd. Adapun data ini didapat peneliti dari informan, berdasarkan jawaban atas pertanyaan; “Bagaimana pendapat atau persepsinya terhadap pengelolaan surat masuk dan keluar di kantor ini ?”. Melalui pertanyaan tersebut, beliau mengemukakan tentang persepsinya, adalah; “*Menurut pendapat saya, keberadaan surat masuk dan keluar, pengelolaan administrasinya surat-menyurat selama ini, sudah*

berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan prosedur, dan hampir tidak ada kendala maupun hambatan yang berarti (I.1).

Sesuai pendapat atau persepsi informan yang bekerja di kantor dina ini, pada bagian Kasubag. Umum dan Kepegawaian, maka dapat diperoleh pengertian bahwa keberadaan proses administrasi surat masuk dan keluar di kantor ini, pengelolaan administrasinya surat-menyurat, sudah berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan prosedur, dan hampir tidak ada kendala maupun hambatan yang berarti. Jadi dapat diberi pengertian pengelolaan administrasi persuratan di kantor Disperkim, sudah sesuai dengan prosedur atau aturan (SOP) yang diberlakukan Pemerintah Kota Semarang.

Setelah diketahui pendapat atau persepsi dari informan pertama, maka untuk melengkapi data kualitatif yang terkait dengan tema pada sub-bab ini, kiranya perlu dikemukakan pula data kualitatif dari informan kedua yaitu saudara Budiarto, yang berprofesi sebagai Pengelola Administrasi Umum. Adapun sajian data kualitatif yang disajikan, adalah berasal dari jawaban pertanyaan yang menyatakan; “Bagaimana pendapat atau persepsinya terhadap pengelolaan surat masuk dan keluar di kantor ini?”. Dari pertanyaan yang dikemukakan, beliau pengelola Administrasi Umum di kantor Disperkim Kota Semarang, mengemukakan tentang persepsinya, adalah;

Menurut pendapat saya selaku pegawai yang ada di sekretariat maupun yang ada di bidang-bidang lainnya pada kantor Disperkim Kota Semarang, persepsi pengelolaan administrasi surat-menyurat masuk maupun keluar dipandang sangat positif, artinya berjalan dengan baik, lancar, cepat, cermat dilihat dari cara pengelolaan komunikasi organisasi, khususnya pada bidang administrasi surat-menyurat. Dimana cara mengelola administrasi surat-menyurat sudah sesuai dengan SOP yang berlaku (I.2).

Dari deskripsi jawaban data kualitatif di atas, maka dapat diketahui bahwa proses administrasi surat masuk dan keluar dapat dipersepsi atau dimengerti pegawai secara nyata, dimana pengelolaan administrasi surat-menyurat masuk maupun keluar dipandang sangat positif, artinya berjalan dengan baik, lancar, cepat, cermat dilihat dari cara pengelolaan komunikasi organisasi, khususnya pada bidang administrasi surat-menyurat. Dimana cara mengelola administrasi surat-menyurat sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di lembaga Pemerintah Kota Semarang ini.

Itulah persepsi pegawai yang mengelola Administrasi Umum di kantor Disperkim Kota Semarang. Dari persepsi yang telah dikemukakan informan, maka untuk mengetahui lebih detail dan mendalam terkait persepsi yang dikemukakan pegawai atau staf, terhadap keberadaan surat yang masuk dan keluar pada institusi ini. Berikut akan dipaparkan data kualitatif dari informan sebagai staf atau pegawai pengelola surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang yaitu saudari Wati Juwariah. Adapun data yang tersaji berikutnya, adalah data dari jawaban pertanyaan; “Bagaimana pendapat atau persepsinya terhadap pengelolaan surat masuk dan keluar di kantor ini?”. Sesuai pertanyaan yang dikemukakan, maka beliau pengelola surat di bagian Umum dan Kepegawaian, mengemukakan tentang persepsinya, adalah;

Banyak pegawai di bidang-bidang lainnya di luar sekretariat menilai atau berpendapat, bahwa pengelolaan surat menyurat di sekretariat Disperkim Kota Semarang, cukup baik hampir tidak ada hambatan yang signifikan karena setiap surat-menyurat yang masuk dari OPD lain atau warga masyarakat Kota Semarang, dokumennya surat masih tetap ada diarsip, dikala sewaktu-waktu surat dimaksud dibutuhkan oleh pegawai atau staf (I.3).

Seiring dengan jawaban persepsi di atas terhadap proses administrasi surat-menyurat di Disperkim Kota Semarang, maka melalui persepsi tersebut dapat dikandung pengertian, bahwa terdapat penilain dari institusi lain atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap keberadaan administrasi surat-menyurat di Sekretariat kantor Disperkim Kota Semarang. Dimana keberadaan administrasi surat-menyurat sudah dianggap cukup baik, dan hampir tidak ada hambatan yang signifikan, karena setiap surat-menyurat yang masuk dari OPD lain atau warga masyarakat Kota Semarang, dokumennya surat masih tetap ada diarsip, dikala sewaktu-waktu surat dimaksud dibutuhkan oleh pegawai atau staf kantor ini.

Untuk melengkapi data kualitatif tentang persepsi pegawai atau karyawan Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar pada kajian ini, maka perlu juga dikemukakan data kualitatif tentang tema yang sama, dari informan informan yang berprofesi sebagai pengelola surat masuk khususnya yang berupa Undangan untuk Pimpinan kantor dinas ini, yaitu saudara Tito Probondaru, Amd. Adapun sajian data berikutnya, merupakan deskripsi data dari pertanyaan yang dikemukakan peneliti kepada informan, dimana pertanyaannya adalah; “Bagaimana pendapat atau persepsinya terhadap pengelolaan surat masuk dan keluar di kantor ini?”. Dari pertanyaan yang dikemukakan, maka pengelola undangan di bagian Kasubag. Umum dan Kepegawaian, mengemukakan tentang jawaban persepsinya, adalah; *Berdasarkan informasi yang ada di Sekretariat dan bidang-bidang Disperkim kota Semarang, tentang pendapat dan persepsi keberadaan surat-menyurat cukup mendapatkan apresiasi dari berbagai pegawai atau*

karyawan Disperkim kota Semarang, karena tidak ada kendala yang signifikan, artinya cukup baik dan lancar (I.4).

Sesuai dengan jawaban informan pada data kualitatif di atas, maka dapat diketahui tentang persepsi pegawai tersebut, terhadap keberadaan administrasi surat-menyurat di kantor Disperkim Kota Semarang. Pada data kualitatif yang ada, informan ini mempersepsi bahwa, surat-menyurat di kantor ini cukup mendapatkan apresiasi dari berbagai pegawai atau karyawan Disperkim kota Semarang, karena tidak ada kendala yang signifikan, artinya cukup baik dan lancar. Dari anggapan karyawan atau pegawai bagian pengelola undangan untuk pimpinan OPD, maka pengelolaan surat-menyurat, baik itu surat masuk maupun keluar sudah memiliki penataan administrasi yang baik yang sesuai dengan aturan yang diberlakukan di kantor dinas ini.

BAB IV

ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN

Setelah diketahui sajian data hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka pada bab selanjutnya adalah bab analisis data hasil penelitian. Pada bab analisis data kualitatif yang mengambil kajian tentang persepsi pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar, maka data kualitatif dari informan yang telah direduksi, serta direduksi, selanjutnya dianalisis. Dalam menganalisis data kualitatif, tentu akan didasari data kualitatif dari informan yang berprofesi sebagai; Kasubag. Umum dan Kepegawaian; Staf pengelola Administrasi Umum; Pegawai atau staf pengelola surat Masuk dan Keluar; dan Staf pengelola khusus Undangan masuk.

Dari informan tersebut di atas, selanjutnya data kualitatif disajikan secara berurutan, serta diberi pengertian dan diinterpretasikan penelitian menurut makna data yang sebenarnya. Dengan adanya sajian data menurut masing-masing pokok bahasan, baik itu tentang keberadaan surat masuk dan keluar, maka surat yang ada dapat dipersepsi oleh pegawai atau staf kantor Disperkim Kota Semarang. Melalui data yang tersaji itulah, tentu akan mengemuka adanya makna data yang ada, sehingga makna data tersebut akan dijadikan pijakan dalam pokok-pokok temuan penelitian, yang hendak disajikan pada sub-bab pada bab analisis data berikut ini.

A. Pokok Pokok Temuan.

Pada sub-bab pada pokok-pokok temuan yang akan dideskripsikan ini, didasarkan pada pokok bahasan yang ada pada bab deskripsi hasil penelitian,

dimana pokok temuan ini mengemuka seiring dengan adanya paparan serta interpretasi data kualitatif oleh peneliti. Melalui pertimbangan adanya deskripsi serta interpretasi data dimaksud, maka pokok-pokok temuan penelitian akan dirinci kedalam pointres-pointres, yang sekiranya pointres tersebut dapat dibahas pada sub-bab berikutnya. Adapun sajian pokok-pokok temuan selengkapnya, adalah sebagai berikut :

1. Sesuai dengan paparan atau deskripsi pada bab sajian data sebelumnya, maka berdasarkan data kualitatif yang ada, baik dari informan pertama sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian; Informan kedua selaku Staf pengelola Administrasi Umum; Informan ketiga sebagai Pegawai atau staf pengelola surat Masuk dan Keluar; Serta informan keempat atau terakhir selaku Staf pengelola khusus Undangan masuk. Dari semua data kualitatif dari keseluruhan informan, maka di kantor Dispekim Kota Semarang, terdapat adanya surat masuk, baik itu surat dari masyarakat Kota Semarang, ataupun OPD lain di pemerintahan Kota Semarang maupun Provinsi Jateng. Selain itu, untuk membalas surat yang masuk ke kantor institusi tersebut, maka terdapat pula surat keluar, dimana pengelolaan suratnya didasarkan pada SOP yang berlaku.
2. Dengan adanya surat masuk dan keluar, seperti pada sajian data pada pokok temuan sebelumnya, tentu surat masuk dan keluar yang ada dapat dindra oleh pegawai atau staf kantor Disperkim Kota Semarang. Sehingga keberadaan surat tersebut dapat dipersepsi atau diberi pengertian oleh semua pegawai, baik itu keberadaan suratnya maupun proses administrasi suratnya. Dari semua itulah, keberadaan surat masuk dan keluar dapat dipersepsi oleh masing-masing

informan sebagai pegawai atau staf kantor Disperkim Kota Semarang pada kajian ini. Baik itu dipersepsi pada informan pertama sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian; Informan kedua selaku Staf pengelola Administrasi Umum; Informan ketiga sebagai Pegawai atau staf pengelola surat Masuk dan Keluar; Serta informan keempat atau terakhir selaku Staf pengelola khusus Undangan masuk.

Dengan adanya pokok-pokok temuan di atas, yang sesuai dengan permasalahan penelitian, yaitu tentang persepsi pegawai atau staf kantor Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar. Kiranya pada kajian ini relevan dengan kerangka pikir yang dikemukakan, sehingga fokus kajian yang terdiri dari objek serta subjek analisis penelitian, keberadaannya benar-benar nyata adanya yang bersifat empiris atau dapat dilihat, diamati, serta dipersepsi. Keadaan itu semua, didasarkan atas adanya data kualitatif yang dihimpun, direduksi, serta diverifikasi dari masing-masing informan, sehingga data kualitatif yang mengerucut pada pokok-pokok temuan dapat dibahas dan dianalisis menurut konsep ataupun teori-teori yang proposional menurut permasalahan kajian. Adapun pembahasan maupun analisis temuan permasalahan, dapat disajikan pada sub-bab berikutnya.

B. Pembahasan Masalah Penelitian.

Setelah diketahuinya pokok-pokok temuan pada kajian komunikasi organisasi tentang persepsi pegawai Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar, maka masing-masing pokok temuan dimaksud, selanjutnya dibahas pada sub-bab pembahasan masalah penelitian ini. Pada pembahasan kali ini yang akan dibahas terlebih dulu, adalah keberadaan surat baik yang masuk dan keluar,

sehingga dengan adanya proses administrasi surat dimaksud dapat dimengerti oleh staf atau pegawai yang menanganinya, terlebih bagi pegawai yang dijadikan informan pada kajian skripsi ini.

1. Keberadaan Surat Kantor Disperkim Kota Semarang.

Sesuai data kualitatif yang bersifat empiris dari informan, yang terdiri dari; Informan pertama sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian; Informan kedua selaku Staf pengelola Administrasi Umum; Informan ketiga sebagai Pegawai atau staf pengelola surat Masuk dan Keluar; Serta informan keempat atau terakhir selaku Staf pengelola khusus Undangan masuk. Pada umumnya mereka sudah mengerti terhadap surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang, selain itu mereka juga melaksanakan proses pengadministrasian surat yang mereka kelola. Dari keberadaan surat-menyurat yang ada di kantor Disperkim Kota Semarang, maka hal ini sesuai dengan data kualitatif yang dihimpun dari informan pertama. Dimana keberadaan surat masuk dan keluar seperti yang termaktup pada data kualitatif bertikut ini :

Tentu tahu, karena perjalan surat masuk maupun keluar dari masyarakat yang kaitannya dengan Disperkim Kota Semarang, sebelum dinaikan ke pimpinan Disperkim Kota Semarang, saya sebagai Kasubag. Umum dan Kepegawaian selalu berkomunikasi dengan staf pengendali surat masuk maupun keluar, supaya administrasi surat dapat berlangsung secara baik dan benar” (I.1).

Dengan adanya proses administrasi surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang seperti data kualitatif di atas, maka dibalik keberadaan surat tersebut perlu diperoleh pengertian makna surat yang sebenarnya, baik yang ada pada tataran individu maupun institusi, dimana pengertian surat dapat diartikan; “Salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan infor-

masi dari satu pihak (orang, instansi atau orang organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi atau organisasi). Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan dan sebagainya” (Yatimah, 2013: 123).

Melalui pengertian surat itulah, maka surat dapat menjadi sarana komunikasi, karena dibalik surat tersebut terdapat pernyataan yang berupa pesan atau kata-kata yang dirangkai sedemikian rupa, sehingga rangkaian kalimat yang ada memiliki makna pesan yang tersirat. Selain itu secara surat dapat menjadi wakil dari seseorang atau individu, institusi, maupun organisasi, sehingga surat dapat memiliki sifat yang diwakilinya memiliki kedudukan yang bersifat formal ataupun resmi, terlebih surat yang dibubuhi meterai mempunyai kekuatan hukum tetap. Adapun informasi dalam surat yang masuk pada kantor Disperkim Kota Semarang dari masyarakat ataupun institusi, kebanyakan bersifat permohonan untuk mendirikan fasilitas perumahan maupun fasilitas sarana umum yang berada di wilayah administratif pemerintah Kota Semarang.

Selain itu, untuk melengkapi makna surat, maka perlu juga dikemukakan tentang konsepsi pengertian surat dari perspektif lain, sehingga pengertian surat lebih jelas keberadaannya, terlebih surat yang bersifat resmi yang mewakili instansi atau lembaga formal, bahkan suatu organisasi. Adapun pengertian surat selengkapnya menurut Mariskha adalah; “Surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan nomor, kode dan notasi (lampiran dan perihal), penggunaan

kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan (Mariskha, 2015: 2).

Dari konsepsi itulah, pada kali ini makna surat lebih menekankan pada sarana komunikasi yang bersifat tertulis, berisi tentang pesan dalam bentuk rangkaian kata yang terstruktur dan terpolakan, sehingga memiliki pengertian tertentu sesuai dengan makna atau arti surat yang terkandung dalam selebar atau beberapa lembar kertas ataupun rangkaian kata elektrik dalam sebuah email. Dalam isi surat juga tertera identitas institusi berupa kop surat, nomer maupun kode surat, notasi atau lampiran, serta tanggal pembuatan surat.

Selain itu dalam pengesahan surat terdapat tanggal membuat surat, pihak yang dikirim, sistematika isi surat yang terdiri dari pengantar atau pendahuluan, isi surat, serta penutup, yang selanjutnya disahkan dengan membubuhkan tanda-tangan, sebagai legalitas surat yang mengirim surat tersebut. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi suatu berita dari satu pihak ke pihak lain dengan memiliki suatu maksud atau isi tertentu yang terdapat pada surat, baik itu berupa pemberitahuan, kerjasama, dan lain sebagainya.

Sesuai dengan adanya keberadaan surat, serta pengertiannya tersebut di atas, maka untuk mengetahui begitu pentingnya keberadaan surat bagi institusi maupun individu dalam mengurus sebuah perijinan mendirikan bangunan atau fasilitas umum lainnya, yang diajukan ke kantor Disperkim Kota Semarang. Kiranya pada kesempatan pembahasan ini perlu dikemukakan fungsi surat secara umum serta fungsi khusus. Adapun menurut Yatimah, surat memiliki fungsi

secara umum, adalah; Surat sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi, fungsi surat secara khusus, dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirim.
 2. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
 3. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
 4. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
 5. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
 6. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
 7. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.
- (Yatimah, 2013: 122).

Berdasarkan adanya beberapa fungsi surat di atas, baik secara umum maupun khusus, maka fungsi surat secara umum merupakan sarana komunikasi yang bersifat tertulis untuk menyampaikan pesan, dari pembuat surat sebagai komunikator, kepada alamat yang dituju, baik itu individu maupun lembaga yang akan membaca isi surat, mereka yang membaca pesan isi surat dapat dikatakan sebagai komunikan. Dari pengertian surat secara umum, tentu pimpinan lembaga kantor Disperkim Kota Semarang, akan menerima pesan dari isi surat baik yang disampaikan individu sebagai masyarakat kota Semarang, maupun suatu institusi atau organisasi yang mengirimkan suratnya.

Sedangkan pada fungsi surat secara khusus, maka pada pengertian ini surat akan memuat secara detail terkait identitas sipengirim, baik sebagai individu ataupun lembaga organisasi, sehingga isi surat akan mencantumkan keberadaan sipengirim baik secara psikologis, maupun organisatoris, hal ini terkait bagaimana sipembuat surat merangkai kalimat yang mencerminkan jati-dirinya untuk berha-

dapan dengan orang atau individu, bahkan lembaga organisasi yang diberi surat. Disamping itu, surat dapat berfungsi sebagai pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan. Keadaan ini sesuai dengan keberadaan surat di kantor Disperkim Kota Semarang, karena keberadaan surat di lembaga yang terkait dengan pemberian ijin bangunan, membuat sarana maupun prasarana di wilayah kota Semarang dapat dikelola sesuai dengan standard operasional prosedur (SOP) yang sesuai dengan peraturan yang diberlakukan Pemerintah Kota Semarang.

Adapun fungsi surat secara khusus lainnya, seperti fungsi tentang Pedoman untuk bertindak (surat keputusan); Bukti tertulis (surat perjanjian); Dokumen historis (sejarah); Serta alat untuk menjamin keamanan (surat keterangan jalan). Itu semua jarang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, ataupun instansi organisasi yang berurusan dengan pendirian bangunan atau sarana-prasarana fasilitas umum. Kecuali semacam surat-surat pada fungsi khusus tersebut, digunakan untuk urusan internal di lingkungan kantor Disperkim Kota Semarang, khususnya yang terkait dengan urusan dinas kantor lembaga ini.

Dengan adanya deskripsi atau paparan fungsi surat tersebut di atas, maka di kantor Disperkim Pemerintah Kota Semarang diharapkan adanya proses surat menyurat yang berlangsung, baik penerimaan surat masuk dari masyarakat ataupun institusi organisasi lainnya, serta adanya surat balasan atau keluar dari lembaga ini kepada pihak-pihak yang mengirim surat, khususnya terkait tentang pendirian bangunan rumah maupun sarana dan prasarana fasilitas umum. Sesuai dengan adanya proses surat-menyurat, maka proses komunikasi melalui surat

tersebut dapat dikonsepsikan oleh Finoza (2010: 4), bahwa; “Surat-menyurat merupakan kegiatan saling berkirim surat oleh perseorangan atau oleh organisasi”.

Jadi melalui konsepsi tersebut akan terjadi adanya surat masuk dan surat keluar di kantor lembaga ini. Sedangkan menurut Sumpriana dalam Rahmawati (2010: 25), mengartikan kegiatan surat-menyurat adalah; “Suatu kegiatan untuk mengadakan hubungan secara terus menerus antara pihak yang satu dengan pihak lainnya, dan dilakukan dengan saling berkirim surat”. Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa surat menyurat yang berlangsung di kantor Disperkim Kota Semarang, merupakan suatu kegiatan yang berupa hubungan timbal balik dari kedua belah pihak, baik itu masyarakat atau institusi organisasi yang berkedudukan di kota Semarang, serta Disperkim Kota Semarang memberikan respon terhadap isi surat dimaksud, dengan melalui korespondensi surat-menyurat yang dilakukan secara timbal-balik diantara oleh seseorang, maupun perusahaan atau organisasi yang ada.

Seiring dengan adanya proses komunikasi melalui surat-menyurat di kantor Disperkim Kota Semarang, maka dengan sendirinya di lembaga ini benar-benar terjadi adanya surat masuk maupun surat keluar. Dengan adanya prosedur pengurusan surat yang ada, maka kedua prosedur tersebut dapat diberikan pengertiannya atau konsepsi oleh saudara Widyantoko, yang mengemukakan bahwa prosedur pengurusan surat digolongkan menjadi, antara lain sebagai berikut :

1. Surat masuk Surat masuk adalah; Suatu alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak yang lain.
2. Surat keluar Surat keluar adalah; Surat yang lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi atau lembaga lain. Surat keluar biasanya dikirim melalui pos atau kurir (Widyantoko, 2013: 11).

Berdasarkan adanya kedua pengertian atau definisi tentang surat masuk, serta surat keluar di atas, maka keberadaan klasifikasi kedua surat dimaksud memiliki karakteristik tersendiri. Dimana surat masuk menekankan karakteristik keberadaan surat terkait pemberian pesan atau informasi dari masyarakat selaku individu ataupun organisasi kepada kepala OPD Disperkim Kota Semarang, terkait pengajuan permohonan ijin pendirian rumah ataupun fasilitas umum. Sedangkan surat keluar, merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh pihak Disperkim kepada masyarakat ataupun institusi organisasi yang berkedudukan di wilayah Kota Semarang. Sehingga surat tersebut lengkap dengan identitas kantor pemerintah yang bersifat legal-formal dengan bercirikan bertanggung, bernomor, berstempel dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, yang dibuat oleh suatu instansi atau lembaga terkait. Dimana surat keluar pada umumnya dikirim melalui jasa pos atau kurir surat kantor setempat.

2. Persepsi Pegawai Disperkim Kota Semarang Terhadap Surat.

Setelah dibahas data kualitatif tentang temuan keberadaan surat masuk dan keluar di kantor Disperkim Kota Semarang, maka pada pembahasan sub-bab berikutnya adalah tentang pokok temuan persepsi pegawai atau staf terhadap surat masuk dan keluar tersebut. Adapun pembahasan pokok temuan terkait dengan data kualitatif yang dihimpun dari informan, didasarkan terhadap keberadaan surat di kantor ini, karena tanpa adanya surat baik yang masuk dan keluar, maka pegawai atau staf tidak bisa melakukan kegiatan mempersepsi surat yang dimaksud tersebut, seperti halnya pada tema kajian penelitian yang dilaksanakan. Adapun pengertian persepsi secara sederhana dapat dikemukakan Bimo Walgito, yang

menyatakan; “Persepsi, adalah individu mengamati dunia luarnya dengan menggunakan alat indranya atau proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui reseptornya” (2004: 33).

Jadi dengan adanya pengertian persepsi tersebut, maka individu yang mengamati dengan alat indera khususnya yang dilengkapi reseptor mata dan telinga, dalam hal ini adalah pegawai atau staf kantor Disperkim Kota Semarang. Sedangkan stimulus dunia luar pada kajian ini adalah pada fokus surat masuk dan keluar di institusi ini. Walaupun pada waktu bersamaan terdapat stimulus-stimulus lainnya yang bisa diamati pegawai atau karyawan ketika mereka melaksanakan tugas sehari-hari di kantor dinas terkait. Terkait dengan adanya pengertian persepsi yang telah dikemukakan, maka sesuai dengan data kualitatif dalam kajian ini secara empiris, makna persepsi dapat dikemukakan dari data kualitatif yang bersumber dari informan sebagai pengelola Administrasi Umum di kantor Disperkim Kota Semarang, mengemukakan tentang persepsinya terhadap surat masuk dan keluar, adalah;

Menurut pendapat saya selaku pegawai yang ada di sekretariat maupun yang ada di bidang-bidang lainnya pada kantor Disperkim Kota Semarang, persepsi pengelolaan administrasi surat-menyurat masuk maupun keluar dipandang sangat positif, artinya berjalan dengan baik, lancar, cepat, cermat dilihat dari cara pengelolaan komunikasi organisasi, khususnya pada bidang administrasi surat-menyurat. Dimana cara mengelola administrasi surat-menyurat sudah sesuai dengan SOP yang berlaku (I.2).

Melalui data di atas jelas sekali bahwa, terdapat pegawai atau staf yang ada di kantor Disperkim Kota Semarang, melakukan kegiatan mempersepsi surat masuk dan keluar, sehingga dalam proses komunikasi khususnya serta komunikasi organisasi pada umumnya, pengertian persepsi menurut Jalaluddin Rahmat dalam

bukunya Psikologi Komunikasi, dapat dikonsepsikan bahwa; “Persepsi, adalah suatu pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan menafsirkan pesan” (2004: 51). Sehingga berdasarkan data kualitatif di atas, serta pengertian persepsi khususnya pada kalimat “pengalaman tentang objek peristiwa”, serta “mengumpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. Kiranya data kualitatif yang dikemukakan sinergi atau sejalan dengan makna persepsi yang dikonsepsikan Jalaluddin Rahmat tersebut.

Melalui persepsi itulah manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungan, hubungan ini dilakukan lewat indranya yaitu indra penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan penciuman. Pada proses persepsi, jika individu seperti halnya pegawai Disperkim Kota Semarang ketika mempersepsi administrasi surat masuk maupun keluar, maka dalam kegiatan tersebut akan melibatkan beberapa komponen indera, dimana indera antara yang satu dengan lainnya saling kait mengait, saling menunjang, atau bahkan indera yang ada merupakan suatu sistem saling terintegrasi. Agar seseorang atau individu sebagai pegawai yang sedang mengadakan kegiatan persepsi, kiranya perlu ada beberapa syarat yang harus dipenuhi ketika mempersepsi, antara lain yaitu :

- a. Adanya objek yang dipersepsi, objek yang menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptornya.
- b. Alat indra atau reseptor, objek merupakan alat untuk menerima stimulus, disamping itu harus ada pada syaraf sensoris yang merupakan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan saraf yaitu sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf sensoris.
- c. Adanya pengertian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan akan mengadakan persepsi tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi (Bimo Walgito, 2001: 54).

Pada proses persepsi seperti halnya dikemukakan oleh pakar psikologi Bimo Walgito, maka kegiatan persepsi yang dilakukan oleh pegawai Disperkim Kota Semarang, perlu adanya objek yang yang dipersepsi. Dimana dalam kajian ini yang menjadi subjek adalah pegawai atau staf, sedangkan yang menjadi objek yang dipersepsi adalah adanya surat masuk dan surat keluar di kantor ini. Sedangkan yang dimaksud adanya alat indera sebagai reseptor, adalah dimana masing-masing pegawai ketika mempersepsi adanya surat, maka masing-masing pegawai sebagai individu akan memanfaatkan indera yang dimilikinya untuk mempersepsi atau mencermati surat yang mereka terima, membaca, serta mem-administrasikannya. Selain itu, untuk melengkapi kegiatan persepsi pegawai terhadap surat, perlu adanya perhatian pegawai terhadap bidang pekerjaannya, khususnya memperhatikan surat yang masuk, maupun keluar.

Setelah diketahui adanya syarat tentang persepsi, maupun paparannya terkait dalam kajian ini, maka untuk melengkapi tentang syarat tersebut dapat diperjelas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi berlangsungnya proses persepsi yang dilakukan masing-masing individu seperti halnya pegawai ataupun karyawan kantor Disperkim Kota Semarang. Adapun faktor-faktor terjadinya persepsi merupakan salah satu faktor kejiwaan bagi individu yang bersangkutan, dimana faktor ini perlu mendapatkan perhatian yang mendalam, karena persepsi seseorang merupakan tugas yang amat berat, mengingat persepsi seseorang berbeda-beda. Menurut Sarlito Wirawan Sarwono, persepsi terjadi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Perhatian: Biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi kita memfokuskan perhatian kita pada satu

- atau dua objek saja. Perbedaan fokus antara satu dengan orang lainnya, menyebabkan perbedaan persepsi antara mereka.
- b. Set: Set adalah harapan seseorang akan rangsangan yang timbul.
 - c. Kebutuhan: Kebutuhan-kebutuhan sesaat atau yang menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut.
 - d. Sistem Nilai: Sistem nilai yang berlaku di suatu masyarakat berpengaruh juga terhadap persepsi.
 - e. Ciri Kepribadian: Ciri kepribadian juga akan mempengaruhi persepsi seseorang.
 - f. Gangguan Kejiwaan: Gangguan kejiwaan dapat menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut halusinasi.

Seperti halnya pada deskripsi tentang syarat adanya persepsi, maka perhatian individu selaku pengelola surat yang berada di kantor Disperkim Kota Semarang terhadap surat masuk dan keluar, merupakan perilaku sehari-hari karyawan tersebut dalam melaksanakan bidang pekerjaannya yaitu meadministrasi surat. Disamping itu pegawai dimaksud, pada saat melaksanakan tugas pada momen tertentu terdapat adanya kurir pengantar surat masuk, maka dengan sendirinya dalam diri pegawai yang ada, akan terdapat adanya "Set" atau harapan terhadap surat yang masuk tersebut, tentu akan dilakukan proses administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selain itu, perlu juga adanya kebutuhan yang diharapkan pegawai terhadap intensitas dalam manajemen surat yang masuk maupun keluar. Dimana dalam kebutuhan ini terkait dengan adanya sarana maupun prasarana dalam pengadministrasian surat yang ada di kantor ini, baik itu alat tulis, lembar disposisi, buku agenda, maupun asmanan surat lainnya (arsip). Untuk menunjang manajemen administrasi surat di lembaga ini, perlu juga adanya system nilai yang bisa dijadikan rujukan, misalnya; Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, hingga pada standar operasional prosedur (SOP). Dengan adanya system nilai maupun kebu-

tuhan yang melingkupi kinerja karyawan yang mengelola surat-menyurat, maka dari aktifitas pegawai tersebut, baik itu kerajinan, disiplin kerja, itu semua sedikit-banyak, akan mempengaruhi kondisi kepribadian pegawai atau personality. Dimana pada dasarnya pegawai yang berada di kantor Disperkim Kota Semarang, adalah memiliki kesehatan jasmani dan rokhani yang normal, dan tidak memiliki gangguan jiwa yang dapat menghambat proses kerja mereka.

Dari semua rangkaian pembahasan terhadap fenomena persepsi karyawan terhadap surat masuk dan keluar, maka secara teoritis empiris cakupan pembahasannya dapat memahami realita yang sebenarnya yang terjadi di kantor ini. Hal ini mengingat adanya berbagai rujukan terkait dengan konsep persepsi, syarat-syarat timbulnya persepsi, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi yang dilakukan setiap karyawan kantor Disperkim Kota Semarang, terhadap surat masuk maupun surat keluar. Melalui rangkaian semua pembahasan yang telah dideskripsikan, baik itu terkait keberadaan surat masuk dan keluar, serta persepsi pegawai kantor Disperkim, diharapkan paparan serta analisis datanya dapat tuntas dan dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan dalam kajian skripsi ini.

BAB V

P E N U T U P

A. Kesimpulan.

Dalam kesimpulan ini hendak dikemukakan pernyataan terkait dengan adanya pokok temuan dalam penelitian, yang sebelumnya pokok temuan tersebut dibahas dengan membandingkan atau mengkomparasikan dengan konsepsi atau teori-teori yang sesuai atau relevan dengan pokok temuan dimaksud, serta diberikan pernyataan ataupun diinterpretasikan menurut realita data kualitatif yang telah dianalisis. Adapun kesimpulan selengkapnya dari sub-bab pembahasan masalah sebelumnya, antara lain adalah berikut ini :

Pada dasarnya semua pegawai atau karyawan kantor Disperkim Kota Semarang, yang menjadi informan pada kajian dengan tema persepsi pegawai terhadap surat masuk dan keluar, baik yang memiliki jabatan struktural pada Kepala Subbagian, Pengelola Surat, Bagian administrasi surat, serta Pengelola Undangan untuk Pimpinan. Pada dasarnya mereka telah mengetahui proses administrasi pengelolaan surat-menyurat di kantor ini, baik itu berupa surat masuk dan surat keluar.

Jadi melalui pernyataan mereka yang dihimpun dalam data kualitatif pada kajian ini, dapat disimpulkan bahwa di kantor Disperkim Kota Semarang, keberadaan surat masuk dan keluar benar-benar terjadi adanya, serta setiap surat yang masuk dan keluar harus melalui proses administrasi, baik itu melalui dicatat di buku agenda, diberi lembar disposisi, dan kemudian dinaikkan ke Kasubag Umum

dan Kepegawaian, serta diteruskan ke sekretaris dan ditindaklanjuti oleh Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Adapun mekanisme surat keluar sebagai balasan dari Kepala OPD kantor ini, maka surat balasan kepada masyarakat Kota Semarang tersebut, setelah dikonsepsi dan diketik kemudian dinaikkan ke Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, untuk dicek dan dikoreksi kembali kefasilitan suratnya. Bila surat tersebut setelah dikoreksi tidak ada masalah, selanjutnya diajukan asmanan ke Kepala OPD untuk diberikan nomor registrasi, ditandatangani, serta distempel dan dimasukkan ke amplop, untuk didistribusikan keluar kepada masyarakat Kota Semarang yang membutuhkan surat dimaksud.

Selain itu, menurut jawaban informan pada sajian data kualitatif sebelumnya, maka dapat diketahui tentang persepsi pegawai terhadap keberadaan administrasi surat-menyurat di kantor Disperkim Kota Semarang. Pada data kualitatif yang ada, semua informan mempersepsi bahwa, surat-menyurat di kantor ini cukup mendapatkan apresiasi dari berbagai pegawai atau karyawan Disperkim Kota Semarang, karena proses administrasi surat masuk maupun keluar tidak ada kendala yang signifikan, artinya cukup baik dan lancar. Disamping itu pengelolaan surat-menyurat, baik itu surat masuk maupun keluar sudah memiliki penataan administrasi yang baik yang sesuai dengan aturan yang diberlakukan di kantor dinas ini.

Selain itu untuk memperjelas, persepsi karyawan atau pegawai kantor Disperkim Kota Semarang, dalam administrasi surat-menyurat yang bersumber dari keempat informan yang ada, maka melalui data yang tersaji persepsi seluruh

pegawai dapat disimpulkan bahwa; keberadaan surat masuk dan keluar, pengelolaan administrasinya surat-menyurat, sudah berjalan lancar, dan baik sesuai prosedur, dan hampir tidak ada kendala maupun hambatan yang berarti. Disamping itu, pengelolaan administrasi surat-menyurat dipandang sangat positif, artinya berjalan dengan baik, lancar, cepat, cermat dilihat dari aspek pengelolaan komunikasi organisasi, khususnya pada bidang administrasi surat-menyurat sudah sesuai dengan SOP, serta cukup baik hampir tidak ada hambatan yang signifikan, karena setiap surat-menyurat yang masuk dari OPD lain atau warga masyarakat Kota Semarang, dokumennya surat masih tetap tersimpan dan tertata rapi di almari arsip.

B. Saran - Saran.

Melalui hasil analisis semua data kualitatif, serta diungkapnya kesimpulan hasil penelitian skripsi ini, yang mengabil permasalahan atau tema kajian tentang persepsi pegawai sekretariat terhadap surat masuk dan surat keluar yang berada di kantor Disperkim Kota Semarang. Terkait dalam kajian ini setelah data dibahas dan disimpulkan Sebelumnya, maka akan terdapat adanya wacana dari temuan-temuan yang terjadi di lokasi kajian yang perlu direalisasikan. Dari hal-hal itulah pada kajian ini memunculkan saran-saran demi berlangsungnya proses administrasi surat-menyurat di lembaga ini, adapun saran selengkapnya adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya surat masuk dari berbagai kalangan masyarakat kota Semarang, baik yang bersifat individu maupun kelembagaan, maka penanganan surat masuk tersebut perlu adanya penanganan yang baik dan spesifik, sehingga

proses administrasi surat masuk di lembaga ini dapat dipilah pendisposisian suratnya, sehingga surat yang sifatnya segera untuk mendapatkan respon balik dari pimpinan OPD, dapat segera dibaca serta ditindak-lanjuti sebagai respon umpan-balik. Dimana surat yang sudah terdisposisi dapat segera dibalas dari kantor dinas ini, sebagai bentuk layanan yang cepat, transparan, dan dapat dipertanggung-jawabkan (*acountable*).

2. Seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi, serta masih maraknya adanya paparan virus Covid-19, maka seyogyanya pelayanan surat di kantor Disperkim Kota Semarang, khususnya dalam melayani masyarakat pada pembuatan ijin mendirikan bangunan, sarana maupun prasarana sosial lainnya, kedepannya dipikirkan oleh pejabat yang terkait, bahwa pengajuan ijin tersebut dapat dilaksanakan melalui layanan yang berbasis pada system software, menggunakan aplikasi computer maupun telpon seluler (ponsel). Sehingga hal ini dapat memudahkan masyarakat, serta dapat menekan atau mengantisipasi adanya kerumunan masyarakat sehingga diharapkan dapat mencegah adanya penularan virus corona yang pada saat ini, masih perlu diantisipasi penyebarannya oleh Gugus Tugas penanggulangan virus tersebut, dengan langkah menggalakkan cuci-tangan, pakai masker, jaga jarak, serta menghindari kerumunan.
3. Seiring dengan adanya hasil penelitian tentang persepsi karyawan terhadap proses administrasi surat-menyurat di kantor Disperkim Kota Semarang, dimana pada dasarnya mereka selaku pegawai menganggap proses administrasi surat sudah cukup baik, lancar, serta tidak adanya kendala yang berarti. Tentu proses pengadministrasian surat dimaksud perlu dipertahankan, terlebih pada

bagian pelayanan masyarakat yang sifatnya menyangkut pencitraan lembaga perlu ditingkatkan, sehingga masyarakat yang mengajukan surat di kantor ini memiliki kesan bahwa layanan pegawainya sudah bagus, dan dapat memuaskan terlayani dengan baik. Disamping itu untuk proses administrasi penataan surat di dalam kantor, sebaiknya mengikuti prosedur yang sudah berlaku, baik itu mengacu pada peraturan pemerintah, peraturan daerah, serta SOP yang dilaksanakan pada lembaga ini, sehingga surat yang diarsipkan mudah dilacak ataupun diketahui oleh pegawai yang terkait, serta tidak terkesan berserakan maupun terbungkelai.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimo Walgito, 2009, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Burhan Bungin, 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Deddy Mulyana, 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dorotul Yatimah, 2013, *Kesekretarian Modern & Administrasi Perkantoran*, Jakarta; Pustaka Setia.
- H.B. Sutopo, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*; Surakarta: UNS Press;
- Jalaluddin Rakhmat, 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.
- Miftah Toha, 2003, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Grafindo Persada
- Onong Uchana Effendy, 2009, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Kota Semarang, 2016, *Rencana Strategis (Renstra)*, Semarang: Disperki.
- Poerwadarminta, 1986, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta; Balai Pustaka.
- Sekretariat Negara, 2014, *Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*, Jakarta; Sekneg. Pers.
- Stephan W. Littlejohn, 2002, *Theories of Human Communication*, Singapore: Wadsworth Thomson Learning.
- , 2009, *Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Widjadja, 2002, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta; PT RajaGrafindo Persada.
- Wursanto, 2003, *Manajemen Kepegawaian*, Yogyakarta; Kanisius.